



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de la calidad y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Vidarte Mejia, Jose Samuel (ORCID: 0000-0002-5151-9238)

**ASESOR:**

MG. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

Chiclayo - Perú

2021

## Dedicatoria

A DIOS por la oportunidad que me dio en seguir una maestría y por haberme iluminado en mi vida profesional. A mis padres, Felicitas Mejia Goicochea y Alfonso Vidarte Campos por su amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos. A mi esposa Lady Jhanet Ybarrola Mendoza como muestra de superación. A mis hijos, Jeferson Ronaldo, Samuel Alessandro, que desde siempre me brindan su apoyo y amor. A mis hermanos, Daniel, Benjamín, Ysela Mabel por su apoyo incondicional y motivación para seguir triunfando cada día profesionalmente.

## Agradecimiento

Agradezco profundamente a todos mis profesores de la Universidad “César Vallejo”, por el apoyo brindado durante todo el tiempo transcurrido en esta etapa de estudios de la Maestría en Gestión Pública, así como también a mis amigos y compañeros que conocí en esta etapa de mi vida. Así mismo al MG. Nilthon Ivan Pisfil Benites, profesor del curso y por asesorarnos en la elaboración de la presente investigación. Finalmente agradezco a todos a los que de una u otra forma me han ayudado en la culminación de mi investigación.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
4.1. Descripción de variables: .....	23
4.2. Análisis inferencial:.....	31
V. DISCUSIÓN .....	45
VI. CONCLUSIONES .....	53
VII. PROPUESTA .....	54
VIII. RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS .....	64

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución del personal de la IESTP JDS .....	17
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos .....	19
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Gestión de la calidad .	20
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos .....	20
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Desempeño laboral ...	20
Tabla 6. Niveles de frecuencia de la dimensión Liderazgo en servicio .....	23
Tabla 7. Niveles de frecuencia de la dimensión Orientación a los procesos.	24
Tabla 8. Niveles de frecuencia de la dimensión Calidad del servicio. ....	25
Tabla 9. Niveles de la variable Gestión de la calidad. ....	26
Tabla 10. Niveles de frecuencia de la dimensión Motivación laboral.....	27
Tabla 11. Niveles de frecuencia de la dimensión Trabajo en equipo.....	28
Tabla 12. Niveles de frecuencia de la dimensión Trabajo en equipo.....	29
Tabla 13. Niveles de frecuencia de la variable Desempeño laboral. ....	30
Tabla 14. Prueba de normalidad de la variable gestión de la calidad.....	31
Tabla 15. Prueba de normalidad, variable desempeño laboral. ....	32
Tabla 16. Correlaciones Pearson entre las variables gestión de la calidad y desempeño laboral .....	34
Tabla 17. Prueba de normalidad de la variable gestión de la calidad.....	35
Tabla 18. Prueba de normalidad, dimensión motivación laboral. ....	36
Tabla 19. Correlación de Pearson entre la variable gestión de la calidad y la dimensión motivación laboral.....	37
Tabla 20. Prueba de normalidad de la variable Gestión de la calidad. ....	38
Tabla 21. Prueba de normalidad de la dimensión Trabajo en equipo.....	39
Tabla 22. Correlaciones Rho Spearman de las variables gestión de la calidad y la dimensión trabajo en equipo. ....	40
Tabla 23. Prueba de normalidad de la variable gestión de la calidad.....	41
Tabla 24. Prueba de normalidad de la dimensión formación y desarrollo personal.....	42
Tabla 25. Correlación de Pearson entre las variables Gestión de la calidad y la dimensión Formación y desarrollo personal. ....	44
Tabla 26. Plan del proceso de coaching organizacional para el IESTP “JDS” .....	55

## Índice de figuras

Figura 1. Análisis correlacional de las dos variables. ....	15
Figura 2. Niveles de frecuencia de la dimensión Liderazgo en servicio .....	23
Figura 3. Niveles de frecuencia de la dimensión Orientación a los procesos. .....	24
Figura 4. Niveles de frecuencia de la dimensión Calidad del servicio. ....	25
Figura 5. Niveles de frecuencia de la variable Gestión de la calidad.....	26
Figura 6. Niveles de frecuencia de la dimensión Motivación laboral. ....	27
Figura 7. Niveles de frecuencia de la dimensión Trabajo en equipo .....	28
Figura 8. Niveles de frecuencia de la dimensión Formación y desarrollo personal.....	29
Figura 9. Niveles de la variable Desempeño laboral. ....	30
Figura 10. Histograma de la variable gestión de la calidad .....	32
Figura 11. Histograma de la variable desempeño laboral .....	33
Figura 12. Histograma de la variable Gestión de la calidad. ....	35
Figura 13. Histograma de motivación laboral. ....	36
Figura 14. Histograma de la variable gestión de la calidad .....	38
Figura 15. Histograma de la variable trabajo en equipo. ....	39
Figura 16. Histograma de la variable gestión de la calidad. ....	42
Figura 17. Histograma de formación y desarrollo personal. ....	43

## Resumen

En el estudio realizado se propuso como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. La investigación de tipo básica con un enfoque cualitativo y con alcance correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario, que constó de 24 reactivos, el cual fue aplicado de manera virtual a una muestra poblacional de 32 sujetos, todos ellos personal nombrado y contratado de la entidad. La confiabilidad obtenida en el instrumento fue de 0,851, considerando una buena confiabilidad para el instrumento de la variable “Gestión de la calidad” y 0,926, para la variable “Desempeño laboral”, considerando una buena confiabilidad de los instrumentos, el resultado de correlación presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,706, siendo una correlación de media alta intensidad y directa (positiva), debido a que el personal Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo se encuentra motivado al momento de desarrollar sus labores diarias.

Palabras claves: Gestión de la calidad, desempeño laboral, motivación, trabajo en equipo.

## Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between quality management and work performance in times of Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. The research was of a basic type with a qualitative approach and correlational scope. The instrument used was the questionnaire, consisting of 24 items, which was applied virtually to a population sample of 32 subjects, all of them appointed and hired personnel of the entity. The reliability obtained in the instrument was 0.851, considering a good reliability for the instrument of the variable "Quality management" and 0.926, for the variable "Work performance", considering a good reliability of the instruments, the correlation result presented shows a significance of 0.000 which is less than the parameter of 0.05, which indicates that the null hypothesis is rejected, with which it is concluded that the variables are significantly related. In addition, the correlation coefficient indicates a 0.706, being a correlation of medium high intensity and direct (positive), due to the fact that the personnel of the Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo are motivated at the time of developing their daily work.

Keywords: Quality management, work performance, motivation, teamwork.



## I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública y su política nacional de modernización reconoce que la población exige un estado capaz, moderno y eficiente al servicio de sus ciudadanos, reformando sus métodos y prácticas de gestión para proporcionar bienes o servicios de alta calidad (Subsecretaria de la calidad de atención al ciudadano, 2020), de esta norma están establecidos los puntos para que todas las instituciones públicas las pongan en práctica y puedan mejorar la entrega de bienes y servicios.

Los institutos técnicos públicos trabajan en función a los lineamientos y política educativa del MINEDU son ellos quienes aseguran la educación y un currículo integral; Esto incluye maestros capacitados que brindan a los estudiantes un servicio de alta calidad. Con la finalidad que los jóvenes puedan hacer frente a los desafíos que puedan encontrar en los ambientes de trabajo, consideramos que las personas requieren desarrollar competencias a través de una formación profesional pertinente y de excelencia. Eso sólo es posible en instituciones que cuenten con las condiciones necesarias para brindar estos servicios.

Angsukanjanakul & Jermstittiparsert (2019), a nivel internacional, en su investigación, mencionaron que cuando un empleado se presenta a trabajar, su actitud contribuye a su desempeño laboral. En general, los empleados con actitudes positivas se desempeñan mejor, mientras que los empleados con actitudes negativas obtienen un desempeño deficiente. En este caso, el gerente o supervisor debe observar la actitud de los empleados y señalar si existen problemas de actitud, como la pereza y la negatividad en el ambiente laboral.

De acuerdo con la Escuela Europea de Excelencia (2018), define a la gestión de la calidad como un conjunto de medidas e instrumentos destinados a evitar los errores o desvíos que puedan ocurrir durante el proceso productivo junto con los productos o servicios elaborados a partir de él. Por eso, debemos enfatizar al deseo de no reconocer errores cuando ya ocurrieron, de lo contrario se deben tomar precauciones antes del evento, si nos beneficiamos con el aprendizaje de nuestros errores e intentamos prever su ocurrencia, no hay necesidad de corregirlos

constantemente.

Ventura Camejo (2014), manifestó que en la República Dominicana en el año 2005, se estableció adoptar una metodología que afecte a todas las instituciones públicas y que se enfoque en atender a la ciudadanía, medir las acciones de las instituciones estatales y motivar el establecimiento de una base cultural, también se esperaba que el estado asumiría la modernización de la administración pública fortaleciendo sus instituciones y condiciones estructurales, una forma de responder a los desafíos de competitividad que trae consigo la globalización.

Teniendo en cuenta la educación, actualmente los atributos de las instituciones de educación superior plantean desafíos a nivel mundial, especialmente en Ecuador. En relación con eso, existen dos vías para lograr la calidad deseada, que se complementan: una es el aseguramiento externo basado en el modelo de evaluación y certificación, y la otra es su gestión dentro de la institución educativa. Estrechamente relacionado con el modelo de certificación actual, en este sentido los centros de enseñanza superior ecuatorianos cuentan con los desafíos relacionados a la gestión de la calidad (Orozco Inca, Jaya Escobar, Guerra Bretaña, & Ramos Azcuy, 2020).

Veliz Mercado (2020), a nivel nacional, exactamente en el gobierno de Alejandro Toledo Manrique la concepción de gestión de la calidad y valoración pública logra tener una mayor fuerza dentro de su gestión y es ahí donde las primeras normativas tuvieron como objetivo construir un país fuerte, moderno, simplificado, inclusivo, descentralizado, eficiente, de alta calidad y sobre todo de valor público.

Medina Cevalco (2017), menciona que se debe tomar acciones urgentes para mejorar el desempeño laboral en todo el sector público, enfocándose en aumentar la eficiencia, eficacia y la organización productiva contando con un personal calificado y de esa manera cumplir con las metas planteadas, por lo tanto se debe fortalecer los filtros de la contratación del talento humano de esta manera se logrará tener un personal altamente calificado para el servicio público. El desempeño laboral se caracteriza por ser la actividad o conducta vista en excelentes especialistas para cumplir los objetivos de una institución siendo así la fortaleza de

la institución.

El Instituto de Educación Superior Tecnológica Pública Jorge Desmaison Seminario, como todos los institutos Tecnológicos del Perú, tienen el objetivo de formar personas en los campos de la tecnología, la ciencia y las artes, con la finalidad de otorgarle instrumentos para su propio y amplio giro social y su avance satisfactorio en un lugar de trabajo público y global.

Por lo tanto, esta institución debe incluir capital humano apto para administrar los recursos públicos de manera eficiente, brindando servicios de calidad, ahora más que nunca en tiempos de Covid-19, Siendo el motivo de esta investigación, gestionar la calidad y el desempeño laboral adecuadamente para que se asegure un desarrollo favorable para el IESTP “JDS”.

Ante esta realidad problemática queda enmarcado con la siguiente formulación del problema ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo?, y teniendo como problemas específicos a: Problema Específico 1 - ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la motivación en el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo?, Problema Específico 2 - ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y el trabajo en equipo en el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo?, Problema Específico 3 - ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la formación y desarrollo personal en el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo?

La investigación tiene justificación práctica porque diagnosticó la gestión de la calidad con el desempeño laboral en tiempos de Covid-19, dando a conocer a la plana jerárquica los resultados obtenidos, los cuales valdrán como elementos de mejora continua, que favorecerá tanto a los estudiantes, trabajadores y población en general.

Se justifica metodológicamente dado que el estudio permitió la aplicación de diferentes estrategias y técnicas utilizando la investigación científica, lo que hizo posible mostrar la conexión entre las variables en estudio, gestión de la calidad y

desempeño laboral por medio de la aplicación de instrumentos para la recopilación de los datos y el análisis de la información.

Finalmente, la investigación tiene una justificación social debido a que se enmarca en atender directamente la gestión de la calidad y tal sentido se procura colaborar con el desempeño laboral de la gestión pública, la población beneficiaria son los propios estudiantes, los docentes, administrativos y la plana jerárquica de la IESTP “JDS”.

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. Teniendo como objetivos específicos, (1) Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con la motivación del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo; (2) Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo; (3) Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con la formación y desarrollo personal del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Finalmente se tiene cómo hipótesis H1: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo, por su parte la H0: No Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación se detalla los antecedentes internacionales y nacionales los cuales aportaron a la investigación.

A nivel internacional, Zans Castellón (2016), realizó una investigación en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN Managua en el período 2016 en Nicaragua, donde analiza la correlación de la variable clima organizacional y el desempeño de todos los trabajadores de la institución, para obtener la categoría de magister en gerencia empresarial. El estudio aplicó análisis cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo, además, se estimó una población de 88 colaboradores, la muestra tomada para la investigación fue de 59 trabajadores, para la recolección de datos se utilizaron los siguientes instrumentos el cuestionario, observación y la entrevista. Se encontraron los siguientes resultados: se obtuvo una valoración favorable a mayor medida en la variable clima organizacional y teniendo como dimensión el liderazgo en un nivel bajo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo, la cual en una institución juega un papel muy importante y por ende se debe trabajar muchísimo en motivar a las autoridades, responsables a fortalecer este entorno laboral para que sea saludable, óptimo, Además, debe estar siempre asociada a las entrevistas, sintonizando con las evaluaciones e ideas del área local de la universidad, que deben ser desviadas a través de los pioneros y transformadas en propuestas en los consejos de administración de la universidad, mientras que simultáneamente se mejora la ejecución del trabajo en el personal, inspirando y creando un clima útil para la eficiencia, manteniéndose alejado de la dinámica singular en general y fortaleciendo la toma de decisiones colectivas. Se concluye finalmente en lo siguiente: El desempeño laboral es afectada directamente por la variable clima organizacional en la institución y mejorando la variable clima organizacional, afectara directamente en la ejecución de la labor y sus relaciones interpersonales, haciendo que vean un ambiente saludable de trabajo.

Chiang Vega (2015), en su investigación realizada en la Municipalidad de Talcahuano de Chile analizó la relación que existe en la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores, para obtener el grado de Maestro en

administración de empresas. La presente tesis aplicó un análisis cuantitativo con un diseño transversal no experimental, tipo descriptivo y correlacional, además, para la investigación la muestra estimada fue de 259 trabajadores de la municipalidad a quienes se aplicó una encuesta estandarizada, también se encontraron los siguientes resultados: ambas variables obtuvieron un resultado positivo en el análisis de fiabilidad. La encuesta aplicada para la valoración de la primera variable se encuentra en un “desempeño alto”. En la segunda variable satisfacción laboral su valoración estimada fue “laboralmente satisfechos”, para ambos sexos. Se concluye finalmente en lo siguiente: el estudio encontró relaciones considerables y positivas entre las dos variables. En cuanto a los niveles de discernimiento obtenidos, en una escala que va del 0 al 10 planteada para la variable desempeño laboral se obtuvo una valoración por encima de la media para la variable en mención dejando claro que no existe niveles bajos de desempeño. Ambos géneros coinciden en que es importante para ellos mantener conexiones interpersonales que mantengan un lugar de trabajo saludable con sus colegas a pesar de tener menos información sobre el reglamento de higiene y seguridad, y manual de procedimientos.

Ortega Sanclemente (2014), en su investigación realizada en la Unidad de Posgrado de la PUCESE de Ecuador, se diseñó un modelo para mejorar la gestión de calidad dirigida a los procesos de la herramienta de control y evaluación de las actividades que se desarrollan, para obtener el grado de Maestro en administración de empresas con mención en planeación (M.B.A). Esta investigación tuvo un diseño no experimental con un análisis mixto (cualitativo y cuantitativo), la muestra considerada fue de 427 persona a quienes se les aplicó de manera virtual un cuestionario. Se encontraron los siguientes resultados: se mostraron niveles satisfactorios e insatisfactorios en la calificación de los usuarios de posgrado relacionados con el área administrativa de la unidad, esto ha permitido subrayar la ausencia de misión, visión, cualidades y norma en la unidad, lo que impide fundar un control y una estimación controlada del trabajo que dinamice la prestación de un excelente servicio a los habitantes de Esmeraldas. De la misma forma, se requiere de un plan de trabajo en la Unidad de Posgrado y Formación Continua, con la finalidad que los trabajadores tengan una ruta a seguir y se encuentre articulados mejorando los procesos y la toma de decisiones, Se concluye finalmente en lo

siguiente: se necesita tener un plan de seguimiento para todos los posesos con el fin de actualizarlos en una mejora continúa implementado nuevas actividades que ayudaran a no cometer errores. Ajustando el sistema informático se pueden medir los indicadores de gestión de cada espacio de aprendizaje, de modo que la información obtenida pueda ser utilizada no solo para medir resultados, sino también para futuras mejoras.

A nivel nacional, Davila Fuentes (2021), en su investigación realizada en la Gerencia Sub Regional de Cutervo, se analizó la relación que existe entre las variables gestión de la calidad y el desempeño laboral, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. La presente tesis aplicó un análisis cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo correlacional, además, se estimó una muestra de 40 trabajadores a quienes se les aplicó un instrumento (cuestionario). Se encontraron los siguientes resultados: el análisis estadístico del coeficiente correlación de Pearson el cual arrojó 0.677 nos indica una correlación positiva alta para las dos variables y con un nivel de (sig. = 0,01), el coeficiente de Pearson para la relación entre la gestión de la calidad y la motivación en el desempeño laboral arrojó un resultado de 0.70 y para la dimensión en trabajo en equipo en relación con la gestión de la calidad el coeficiente de Pearson tuvo un valor de 0.074. Se concluye finalmente en lo siguiente: se encontró una relación positiva alta para ambas variables de estudio debido a que el personal de la Gerencia Sub Regional de Cutervo se encuentra motivado al momento de desarrollar sus labores diarias. Con relación al trabajo en equipo se dio un resultado muy bajo en lo que se infiere que la gerencia sub regional de Cutervo no ha potenciado esta dimensión y por último con respecto a la relación con la formación y desarrollo personal se aprecia un coeficiente alto.

Agurto Zegarra (2018), en su investigación aplicada a la Universidad Nacional de Frontera de Sullana, analizó la correlación entre las variables gestión de la calidad y el desempeño de los colaboradores, para obtener el grado de magister en gestión pública. La presente tesis aplicó con un análisis cuantitativo y con un diseño descriptivo correlacional Transeccional no experimental, se seleccionó 50 trabajadores para la muestra, así como jefes, empleando los siguientes instrumentos (cuestionario, observación y la entrevista). Se obtuvieron los

siguientes resultados: Utilizando el instrumento, se encontró que la gestión de la calidad de los servidores tiene una calificación decente de 88%, lo que indica que se está entregando un servicio adecuado a los usuarios, Estos resultados se verifican por el grado de responsabilidad de los trabajadores, que es del 100%, como lo demuestra la forma en que la gran mayoría de los trabajadores se apoyan entre sí, fortaleciendo su labor. Se concluye finalmente en lo siguiente: la correlación de las variables es de media intensidad y directa (positiva), la gestión de calidad y el desempeño de los colaboradores, también se pudo observar que la variable gestión de la calidad se encuentra en buen nivel al referirse de sus dimensiones considerada, de la misma forma el desempeño laboral se encuentra en un nivel favorable referente a sus dimensiones seleccionadas.

Veliz Mercado (2020), realizó una investigación en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019, donde investigó de qué manera la gestión de la calidad influye en el valor público en la Municipalidad, para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. La investigación aplicó un análisis cuantitativo de tipo básica con el diseño no experimental de forma transversal, descriptivo correlacional, además, se aplicó un cuestionario a 114 trabajadores municipales. Los resultados obtenidos son: el examen de Rho Spearman, arrojó el valor 0.592, lo que indica una correlación positiva moderada entre la gestión de calidad y el valor público según el personal del municipio de Satipo, Junín, 2019. Para analizar la focalización en el cliente y el valor público se realizó la de la prueba de Rho Spearman, que arrojó un resultado de 0.647, obteniendo una correlación positiva moderada. Se concluye finalmente en lo siguiente: se debe realizar convenios estratégicos con otras entidades con el objeto de capacitar y fortalecer las capacidades y competencias de los servidores municipales, a fin de que brinden servicios de calidad y con valor público.

**Las teorías** más relevantes para el análisis de las variables, se detalla a continuación:

Para Feigenbaum Armand (2009), la gestión de la calidad total conceptualizada por el autor de manera global, donde todos sus miembros pertenecientes a la institución se encuentren involucrados en una mejora continua de la organización, enfocándose en generar una satisfacción plena en los usuarios.



Esta filosofía se puede definir así: Gestión (el cuerpo directivo en general se ve totalmente comprometido) de la Calidad (la satisfacción plena de los usuarios y consumidores) Total (son todos los colaboradores involucrados incluyendo a los usuarios en la medida que sea posible).

OECD (2013), menciona que la gestión de la calidad es un abanico de herramientas con un potencial enorme para generar una mejora constante en la administración, en la atención y en el producto, con el único fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Barone (2020), lo define como la acción de examinar todas las tareas y las actividades que deben llevarse a cabo para mantener un nivel ideal de excelencia. Esto incluye determinar estrategias de calidad, establecer e implementar planes de aseguramiento, control y mejora de la calidad, también es conocido como Total Quality Management.

Efectivamente, las definiciones varían constantemente en cuanto a su alcance, hasta definiciones más teóricas, que definen a la variable en mención como un nuevo paradigma. En la actualidad la gestión de la calidad ya no se enfoca en el producto o servicio brindado, para un mejor resultado de los mismos se enfoca en las personas que lo realizan (Sharma & Kumar, 2016).

La gestión de calidad y su importancia se ve comprometida de cuatro formas: (1) costos y participación del mercado, el mejorar conlleva una participación mayor y ahorro de los costos en las fallas, (2) prestigio de la organización, Según la adquisición de los usuarios, la calidad se mostrará en los nuevos productos o servicios que una institución puede ofrecer, (3) deber por los productos, los artículos o administraciones ofrecidos por la organización están organizados y dispuestos de manera capaz para que no provoquen gastos inútiles y (4) implicaciones internacionales, con la globalización actual, la calidad cobra importancia internacional, viendo una organización como un país. En la economía mundial, en competencia efectiva, los productos tienen la obligación de satisfacer las expectativas de calidad y precio (Carro Paz & Gonzáles Gómez, 2012).

La gestión de la calidad cuenta con unos principios y son: Enfoque al cliente, sus necesidades deben ser priorizadas de acuerdo a sus expectativas, generando

una empatía con el usuario, dónde él usuario sienta que es importante y sus expectativas son llenadas y consideradas por la institución, involucrarse en la empresa y sus objetivos es muy importante desde la creación del clima laboral, realizado por los gerentes, la implicación de todo el personal, son la esencia misma de una empresa, el uso de sus capacidades y habilidades es para el beneficio de su trabajo, enfoque de proceso, Se logrará una viabilidad realmente extraordinaria cuando la disposición de las actividades y los activos se utilicen como un ciclo, orientación del sistema a la gestión, caracterizado como un arreglo de ciclos interconectados para lograr una mejora sin interrupción y una visión sólida en una organización (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

Según González Ortiz & Arciniegas Ortiz (2016), en las normas ISO-9001 y la ISO-9004 en ellas se encuentran las bases de los sistemas de gestión de calidad e instituyen requisitos y herramientas para la misma, teniendo en cuenta que no pretenden estandarizar estos sistemas, dentro de la estructura de estas normas se divide en tres partes, la definición de conceptos, fundamentación y los principios; la norma ISO-9001 implanta requerimientos pendientes y la norma ISO-9004 proporciona orientación para optimizar la ejecución del sistema de la variable en mención. Estos dos principios fueron hechos para los marcos de administración de la calidad y se complementan entre sí, tienen un diseño comparativo y simultáneamente pueden ser utilizados libremente.

La ISO-9001, esta norma proporciona la base para los sistemas de gestión de la calidad, esto lo hace realmente importante y llama a la reflexión de cada institución ya sea pública o privada deberían implementar dentro de sus sistemas de gestión administrativa (Melicharova, 2018).

La ISO-9004, En general, esta norma es una guía para desarrollar un sistema de gestión de la calidad que no está destinado a ser utilizado con fines de certificación. Esta norma utiliza reglas con objetivos amplios, mucho más extensos que la ISO-9001, centrándose en el desempeño de la organización y su efectividad continua.

La variable “**Gestión de la Calidad**” comprende las siguientes **dimensiones** y son:

**Liderazgo de servicio**, definida como una filosofía y un conjunto de métodos que prosperan en el día a día de las personas que fabrican las empresas más destacadas que aseguran una creación más imparcial (Day et al., 2014). Lo importante es liderar con el ejemplo, mantener la lealtad a sus principios y valores que permiten una cultura en la que hay diversidad de pensamientos. A continuación 4 pasos que se deben tomar en cuenta para ser un mejor líder de servicio son: (1) Fomentar la diversidad de pensamiento, se trata de tener un pensamiento diferente, promover el entorno en el que se trabaja, (2) Crear una cultura de confianza, comunicando a todo el personal, de forma precisa sobre las expectativas que quiere alcanzar la institución, (3) Tener una mentalidad desinteresada, se trata de hacer funcionar la institución, facilitar el éxito de los demás y hacer que todos los empleados estén mentalizados en lograr el éxito común de la institución y (4) Promover el liderazgo en los demás. Los líderes de servicio se caracterizan por la transparencia, la honestidad y la vulnerabilidad, lo que ayuda a ser un mejor líder y brinda a los empleados la oportunidad de conocerlo como ser humano (Hayzlett, 2019).

**Orientación a los procesos**, definidos como los instrumentos para ayudar a modificar la gestión de las empresas y organizaciones, constituidos como complemento esencial para determinar la relación que nace en los procesos y sus características (García Morales, 2020).

**Calidad de servicio**, caracterizado por el cumplimiento de las necesidades del cliente y los deberes de un empleado, teniendo en cuenta que los bienes que pueden satisfacer las necesidades pueden ser tangibles o intangibles. (Juran, 2020).

Cada día la calidad del servicio, cobra mayor importancia a medida que los clientes lo exigen y gracias a la tecnología se encuentran informados esto los hace conocedores de sus derechos como consumidores (CEUPE, 2020).

Según la teoría de Chiavenato (2007), para la variable desempeño laboral, es la eficacia de los colaboradores que trabajan en las instituciones. Los individuos ejecutan, deciden y planifican, ya que las organizaciones son ficciones legales que no hacen nada, deciden o planifican por sí mismas; Las instituciones solo actúan

en la medida en que actúan sus empleados.

El desempeño laboral, considerado como un factor fundamental y de mucha importancia de los objetivos de la institución, siendo muy importante evaluar a los trabajadores en función del trabajo realizado para adecuarlos y satisfacer las necesidades de la organización. Sin embargo, la evaluación no es el único contenido importante para inspeccionar y mejorar esta variable (Pastor Guillén, 2018).

El desempeño laboral es el desenvolvimiento de cada trabajador durante su jornada laboral en una institución, el cual debe estar vinculado a exigencias y demandas de la institución, demostrando así la eficiencia, eficacia y efectividad en las tareas laborales que se le asignan para cumplir con los objetivos dispuestos, coherente con el éxito de la organización (Palmar & Valero , 2014).

La variable “**Desempeño laboral**” comprende las siguientes **dimensiones** y son:

**La motivación laboral** es un factor primordial dentro de una sociedad, donde las personas pueden influir y obtener satisfacción personal, donde pueden asumir desafíos y utilizar sus habilidades para demostrar conocimientos; siendo al mismo tiempo un factor en el que las organizaciones laborales pueden mejorar y desarrollarse, impulsar a sus equipos de trabajo a grandes avances con capacidad para competir en diversos campos y ocupar puestos de alto nivel. Por ello, es de suma importancia que la institución reconozca a sus empleados como parte fundamental y los haga representantes con total confianza y libertad para participar de manera efectiva y activa (Galván Bonilla, 2014).

Por otra parte, Bizneo (2019), menciona que existen diferentes tipos de motivaciones profesionales tales como: La motivación intrínseca surge de la satisfacción durante el desempeño de una tarea. Es un tipo de automotivación de las personas, que es auto motivante y no necesita una tercera fuente. En definitiva, es una motivación en el trabajo directamente ligada a nuestro nivel de conformidad personal y la motivación extrínseca en el trabajo es la que viene del exterior. Se analiza el desarrollo de recursos, la inspección externa y los resultados que hemos obtenido en la realización de esta tarea. Suele asociarse a objetivos y

recompensas, sin embargo, se pretende que desaparezca con el tiempo, incluso más que el anterior.

A su vez da a conocer once técnicas de motivación laboral: (1) Adecuación al puesto de trabajo, (2) Mejorar condiciones laborales, (3) Reconocer logros, (4) Planes de carrera, (5) Metas claras y viables, (6) Medir y evaluar el clima laboral, (7) Implantar políticas sociales, (8) Trabajo en equipo, (9) Participar, (10) Presencia en medios y (11) Transparencia.

La motivación en los trabajadores se puede desarrollar con la aplicación de una de las técnicas llamada coaching organizacional esta técnica es una de la más utilizadas para mejorar la motivación en los trabajadores de una organización. El coaching se adapta a las instituciones y brinda a los empleados y a las organizaciones muchos beneficios, contribuye al desarrollo personal de cada trabajador, la gestión empresarial del directivo y la comunicación del grupo de trabajo (Galván Bonilla, 2014).

**El trabajo en equipo** es la dedicación plena e integral por un grupo de personas durante el desarrollo de un proyecto. El trabajo en equipo significa coordinar a dos o más personas para lograr un objetivo común. Cada miembro debe contribuir al desarrollo total del proyecto (Gonzáles Ariza, 2017).

Gonzáles Ariza (2017), menciona que el trabajo en equipo consiste en reunir a diferentes personas para llevar a cabo un proyecto, para ello reveló las siguientes características:

Definir objetivos: Como en cualquier proyecto, todos los integrantes del grupo de trabajo deben conocer de antemano la definición del objetivo.

Dividir las tareas: Al iniciar el trabajo en equipo, se recomienda delimitar claramente la división de tareas. Las asignaciones generalmente se hacen juntas. En el proceso de proponer los objetivos del proyecto, cada miembro podrá comprender las áreas en las que puede mejorar la actividad o hacer mejores aportes.

Programación: Cuando hay varios líderes en el proyecto, es fundamental gestionar el tiempo del proyecto para establecer la disposición de cada miembro.

El cronograma tiene esta función, de tal manera que, aunque la tarea se divide en varias partes, el plazo todavía permitirá juntar las partes y discutir posibles no conformidades o ideas.

Comunicación: La comunicación es fundamental en cualquier contacto social para mantener la armonía. La presión laboral puede dificultar la comunicación entre colegas. Cuando se trabaja en equipo, se deben establecer buenos canales y formas de comunicación para que exista una buena coordinación y no se obstaculice el trabajo de los demás.

A su vez enfatiza sus ventajas y desventajas: La ventaja de esto es que puede promover la creatividad, motivar con naturalidad, descentralizar funciones entre los miembros del equipo, intercambiar experiencias y entendimiento libremente; y finalmente optimizar el tiempo y conocimiento de cada miembro. Entre sus desventajas, la interferencia entre los miembros del equipo, los desacuerdos, las dificultades de personalidad o la asignación infundada del trabajo.

Por su parte Coworkingfy (2020), recomienda que para mejorar el trabajo en equipo es necesario: Establecer metas claras y comprensibles para todos los miembros los mismo deben saber lo que esperan lograr. A su vez, deben entender cómo trabajar juntos para lograr este objetivo, se debe crear y mantener la confianza mutua entre los miembros; Proporcionar al equipo la formación adecuada, orientar y apoyar al equipo sin controlarlo.

**La formación y desarrollo personal** tiene como objetivo la inserción y renovación laboral, el objetivo es ampliar la información y las habilidades de los trabajadores para fomentar las habilidades fundamentales para su desarrollo profesional (Peralta, 2015).

### III. METODOLOGÍA

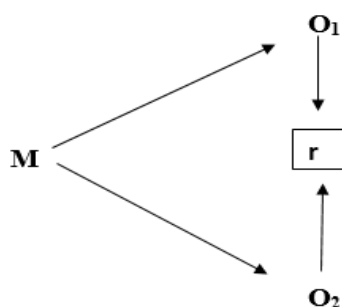
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente tesis tiene como objetivo incrementar los conocimientos científicos, obteniendo información relevante y entregar una clara explicación de cada una de las variables, la Investigación será tipo básica; ya que se origina dentro marco teórico (Ceroni Galloso, 2010).

La investigación aplicó un estudio de análisis cuantitativo, Destiny Apuke (2017), define a la medida y al procesamiento de datos a través del conocimiento, se puede medir un fenómeno, cuantificar, expresar en cifras numéricas los parámetros estudiados de una población.

Correlacional por que define la importancia del tipo de investigación para analizar el comportamiento de la variable y comprender el comportamiento de una o diferentes variables relacionadas, lo que significa que cuando otra variable también cambia y la correlación puede cambiar de positiva a viceversa (Pace, 2019).

Figura 1. Análisis correlacional de las dos variables.



Nota: Elaboración propia

Dónde:

M= Muestra de estudio.

O1= Observación de la variable (X) Calidad de servicio.

O2= Observación de la Variable (Y) Desempeño laboral.

$r$ = Coeficiente de correlación entre las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Gestión de la Calidad

Definición conceptual: Oecd (2013), es un conjunto de herramientas que ayuda a mejorar constantemente el producto o servicio que brinda la institución, generando en los usuarios la plena satisfacción de necesidades y expectativas.

Definición operacional: la variable permite medir el liderazgo, los procesos y la calidad de servicio de la institución; la variable en mención se analizó utilizando un cuestionario conformados por 12 ítems utilizando la escala de Likert, la aplicación se realizó de manera virtual a todos los colaboradores del IESTP "JDS".

#### Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: enfocado en el desarrollo de sus actividades de un trabajador que realiza su labor en una institución, quien debe estar pendiente de las imposiciones y necesidades de la institución, demostrando ser eficaz, eficiente y efectivo en la ejecución de sus funciones asignadas para alcanzar los objetivos expuestos, congruente al éxito de la institución (Palmar & Valero , 2014).

Definición operacional: Con la variable se pudo medir el grado de motivación, el trabajo en equipo, la constante capacitación y la formación personal en los trabajadores del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo, la variable en mención cuenta con 12 reactivos los cuales fueron aplicados virtualmente.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Beatriz (2018), define como un conjunto que exhiben ciertas características (un grupo de individuos, objetos, elementos o fenómenos), en esta investigación la población fueron los 32 trabajadores del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.



Tabla 1.

Distribución del personal de la IESTP JDS

Tipo de personal	Cantidad
Nombrado	09
Contratados	23
<b>Total</b>	<b>32</b>

Nota: Datos obtenidos por la Unidad Administrativa del instituto Jorge Desmaison Seminario

Criterios de inclusión: permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos, por ser accesible por conveniencia y cercanía a los usuarios dentro de la investigación (Garg, 2016). Se incluyó al personal con más de un año laborando en el IESTP “JDS”.

Criterios de exclusión: excluir ciertos elementos puede generar una variación en los resultados. En la investigación se tuvo como criterios de exclusión las siguientes (Garg, 2016). Se excluyó al personal con menos de un año laborando en el IESTP “JDS”.

Muestra: Danel Ruas (2015), definido como parte de la población, es un subconjunto representativo. En este estudio, se consideró que la muestra son 32 trabajadores del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Muestreo: Taherdoost (2016), definido como una herramienta que puede completar la tarea principal de qué parte de la población debe ser estudiada para inferir la población. La técnica de muestreo es no probabilística para el juicio del investigador o la conveniencia del juicio acuerdo, porque el muestreo se selecciona con un método determinado, pero de acuerdo con la conveniencia del investigador.

Unidad de análisis: estuvo conformada por los colaboradores nombrados y contratados del IESTP “JDS”.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ponto (2015), define a la técnica e instrumentos como la obtención de datos reales de un grupo de individuos adquiridos a partir de sus reacciones a las preguntas contenidas en el estudio. Esta estrategia de exploración permitió utilizar varios métodos a la hora de elegir a los individuos, recopilar datos y recibir diversas

técnicas de prueba. La investigación mediante encuestas que permite el uso de estrategias de investigación cuantitativa (por ejemplo, el uso de cuestionarios con ítems calificados numéricamente).

### **Técnicas de la encuesta**

La encuesta comprende un sondeo de preguntas como método para recoger opiniones o perspectivas. necesarias para verificar las hipótesis (Hilton, Fawson, Sullivan, & DeJong, 2019).

La presente tesis utilizo la encuesta para la recolección de datos, con la intención de adquirir datos a través de la utilización de la escala de Likert, que permitió investigar la información de los variables en estudio para comprender su relación.

### **Validez**

#### **Validez de contenido**

La legitimidad del instrumento fue favorecida por la aprobación del contenido la encuesta, por medio de tres expertos especialistas en el tema con mucha experiencia en su rubro.

#### **Validez de Criterio**

Dentro del marco teórico se describe las variables de estudio y sus dimensiones e indicadores previamente desarrolladas en el cuadro de operacionalización de variables, para la variable gestión de la calidad se aborda la teoría de Feigenbaum (2009), Mientras que la variable desempeño laboral ha sido tomados de la teoría de Chiavenato (2007).

#### **Validez de constructo**

Las variables de estudio están adecuadamente enmarcadas por los autores citados. La variable “Gestión de la calidad”, basada en los conceptos de Feigenbaum (2009), OECD (2013), Barone (2020), Mohita Gangwar & Gopal (2017), Carro Paz & Gonzáles Gómez (2012), González Ortiz & Arciniegas Ortiz (2016), Melichorava (2018), mientras que la variable “Desempeño laboral” se encuentra basada en los conceptos de la Chiavenato (2007), Pastor Guillén (2018),

Palmar & Valero (2014), Galván Bonilla (2014), Bizneo (2019), Coworkingfy (2020). La validez del estudio está garantizada con la relación que existe entre las variables y sus dimensiones las cuales son abordadas por los autores en mención.

### Confiabilidad

El índice de confiabilidad con el Alfa de Cronbach debe ser igual o mayor a 0.7 para considerarla aplicable. La variable “Gestión de la calidad” arrojó un resultado de 0,851, considerando una buena confiabilidad para el instrumento y 0,926, para la variable “Desempeño laboral”, considerando una buena confiabilidad del instrumento, por lo tanto los instrumentos son los adecuados. Los valores obtenidos responden a la aplicación de una prueba piloto de la muestra seleccionada, la cual fue de 10 colaboradores entre docentes y administrativos del IESTP “JDS”.

La fórmula del alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$ : Es la varianza el ítem i

$S_T^2$ : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

A continuación, se muestran los siguientes resultados obtenidos:

Tabla 2.

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

Nota: Información procesada en SPSS.

Tabla 3.

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Gestión de la calidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.851	12

Nota: Información procesada en SPSS.

Tabla 4.

Resumen de procesamiento de casos

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

Nota: Información procesada en SPSS.

Tabla 5.

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario – Desempeño laboral

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	12

Nota: Información procesada en SPSS.

### 3.5. Procedimientos

Teniendo el instrumento debidamente validado se procedió a solicitar los permisos correspondientes al IESTP “JDS”, teniendo una respuesta positiva al pedido, enseguida se envió el enlace virtual por el medio de comunicación WhatsApp. La encuesta aplicada corresponde a 24 ítems distribuidos en 06 dimensiones, las preguntas cuentan con 05 alternativas de respuesta tipo Likert: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

La información recogida se almaceno en el programa Microsoft Excel.

### 3.6. Método de análisis de datos

Con ayuda de tablas y gráficos se muestran los datos analizados y se interpreta la relación entre las variables gestión de la calidad y desempeño laboral obtenidas a través del instrumento cuestionario y analizados desde enfoque

cuantitativo y de tipo correlacional.

**Pruebas previas:** Se utilizó el software estadístico SPSS versión 24 como herramienta con la que se contrasta la hipótesis aplicando la prueba de normalidad para los datos con la estadística de Shapiro-Wilk, teniendo en cuenta que la investigación tiene una muestra de 32 encuestados.

**H1:** Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

**H0:** No Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

**Generación de datos:** Con la información recolectado de los cuestionarios, se vaciaron los datos software informáticos Microsoft Excel y luego se procesó en el SPSS.

**Pruebas finales:** para medir si existe correlación entre las dos variables se aplicó el estadístico de correlación Rho de Spearman y Pearson basándose en los resultados previos de normalidad (Bernal, 2010).

**Tipo de análisis:** se realizó un análisis del tipo cuantitativo e inferencial, debido a la propuesta de investigación es de paradigma positivista, enfoque cuantitativo y alcance correlacional.

**Visualización de datos:** Para analizar la correlación y los niveles de frecuencia de las variables “Gestión de la calidad” y “Desempeño laboral”, se utilizaron gráficos de barras, de dispersión y las tablas de frecuencia, los cuales sirvieron para los resultados.

**Análisis e interpretación de datos:** Para analizar las variables “Gestión de la calidad” y “Desempeño laboral”, se aplicó estadística descriptiva e inferencial para llegar a interpretaciones de cada resultado en concordancia con los objetivos planteados. El testeo de las hipótesis específicas permitió obtener conclusiones parciales, la cual fue comparada con la hipótesis general de la investigación. Estas comparaciones de hipótesis específicas permitieron un resultado parcial, que se

compararon con la hipótesis general para obtener la conclusión general de la investigación.

### 3.7. Aspectos éticos

Grace Chappell (2015), define la ética, como la capacidad de discernir del ser humano entre lo bueno y lo malo, está íntimamente relacionado con la moral y cómo cada ser humano se comporta frente a los demás.

Para Miller & West (2020), la honestidad es un conjunto de atributos en la personalidad de un individuo, como el respeto, la humildad, la equidad, la genuinidad, entre otros. Esta cualidad humana necesita coherencia, comportarse tal y como se piensa y se siente.

El presente estudio, se realizó respetando estrictamente normas de carácter ético profesional para los datos recopilados, resultados y conclusiones se cautelará la información, sin exponerla de manera indebida. La información se recopiló y manejó sin ser alterada, lo que garantiza la credibilidad y la legitimidad de la investigación, las técnicas y los instrumentos de recolección de datos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de variables:

En esta sección se describen las variables en estudio con sus respectivas dimensiones, mediante tablas de frecuencia, con la finalidad de identificar los niveles alcanzados.

#### **Variable N°1: “Gestión de la Calidad”**

La presente variable cuenta con 3 dimensiones:

#### **Dimensión N°1: Liderazgo de servicio**

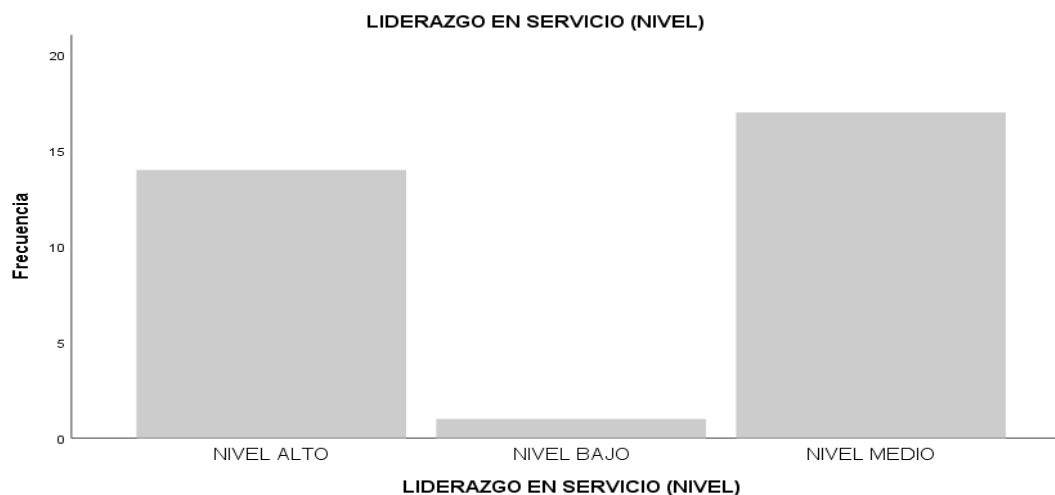
Tabla 6.

Niveles de frecuencia de la dimensión Liderazgo en servicio

LIDERAZGO EN SERVICIO (NIVEL)					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NIVEL ALTO	14	43.8	43.8	43.8
	NIVEL BAJO	1	3.1	3.1	46.9
	NIVEL MEDIO	17	53.1	53.1	100.0
Total		32	100.0	100.0	

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

Figura 2. Niveles de frecuencia de la dimensión Liderazgo en servicio



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 2, se infiere que 14 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 43.8%, indicaron que la dimensión Liderazgo en servicio tiene un Nivel Alto, 17 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 53.1%, indicaron que la dimensión Liderazgo en servicio tiene un Nivel Medio, mientras que un 3.1% indicaron que la dimensión Liderazgo en servicio en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo tiene un nivel Bajo.

## Dimensión N°2: Orientación a los procesos

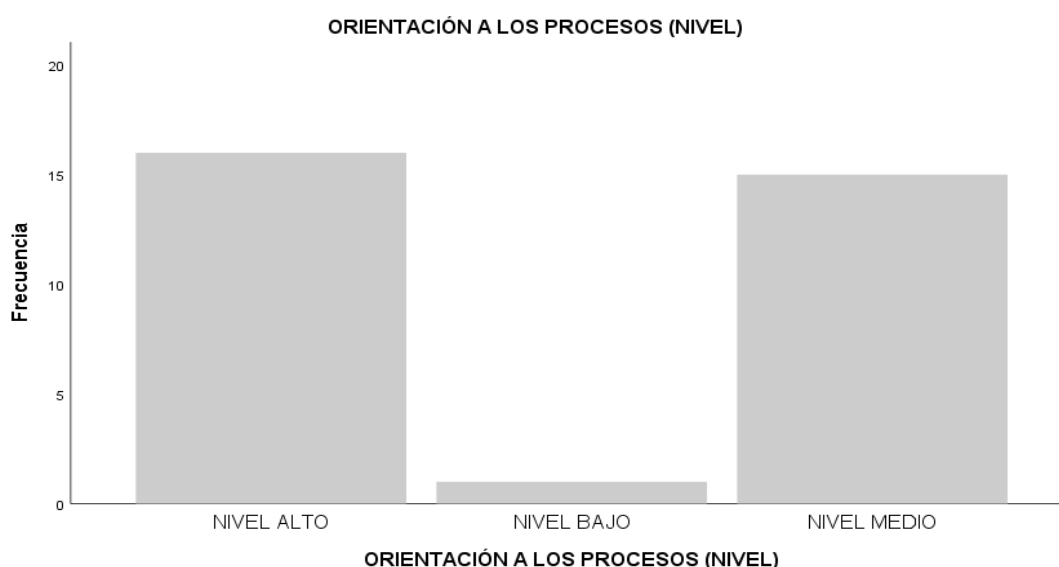
Tabla 7.

Niveles de frecuencia de la dimensión Orientación a los procesos.

ORIENTACIÓN A LOS PROCESOS (NIVEL)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL ALTO	16	50.0	50.0	50.0
	NIVEL BAJO	1	3.1	3.1	53.1
	NIVEL MEDIO	15	46.9	46.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

Figura 3. Niveles de frecuencia de la dimensión Orientación a los procesos.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

Interpretación: En la tabla 7 y figura 3, se infiere 16 trabajadores encuestados



de lo cual corresponde a un 50.0%, indicaron que la dimensión Orientación a los procesos tienen un Nivel Alto, 15 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 46.9%, indicaron que la dimensión Orientación a los procesos tienen un nivel Medio, mientras que un 3.1% indicaron que la dimensión Orientación a los procesos en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo tiene un nivel Bajo.

### Dimensión N°3: Calidad del servicio

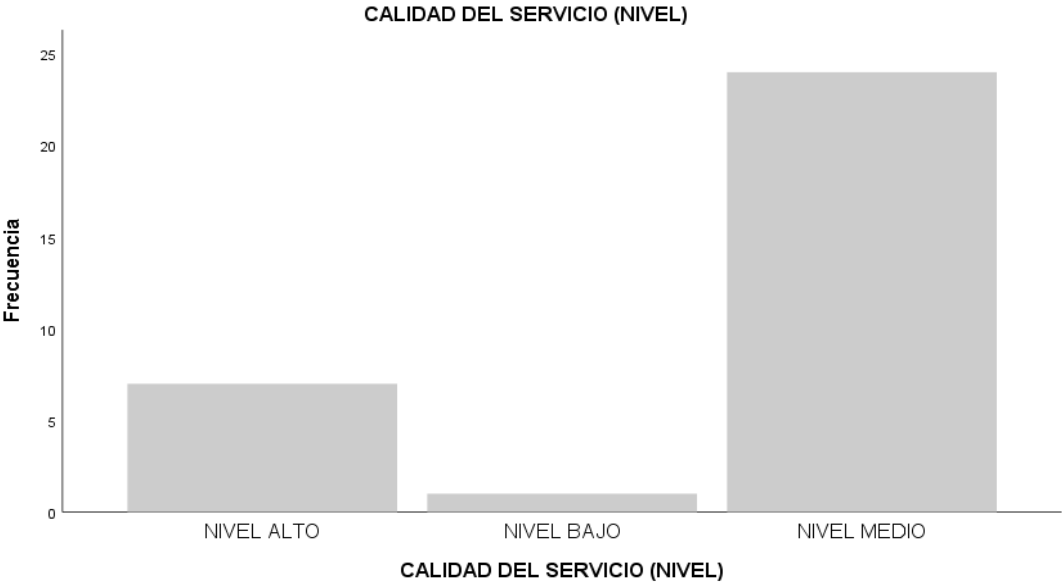
Tabla 8.

Niveles de frecuencia de la dimensión Calidad del servicio.

CALIDAD DEL SERVICIO (NIVEL)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL ALTO	7	21.9	21.9	21.9
	NIVEL BAJO	1	3.1	3.1	25.0
	NIVEL MEDIO	24	75.0	75.0	100.0
Total		32	100.0	100.0	

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

Figura 4. Niveles de frecuencia de la dimensión Calidad del servicio.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

Interpretación: En la tabla 8 y figura 4, se infiere que 7 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 21.9%, indicaron que la dimensión

“Calidad del servicio” tiene un nivel Alto, 24 encuestados de lo cual corresponde a un 75.0%, indicaron que la dimensión tiene un nivel Medio, mientras que un 3.1% indicaron que la presente dimensión en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo tiene un nivel Bajo.

### Variable “Gestión de la Calidad”

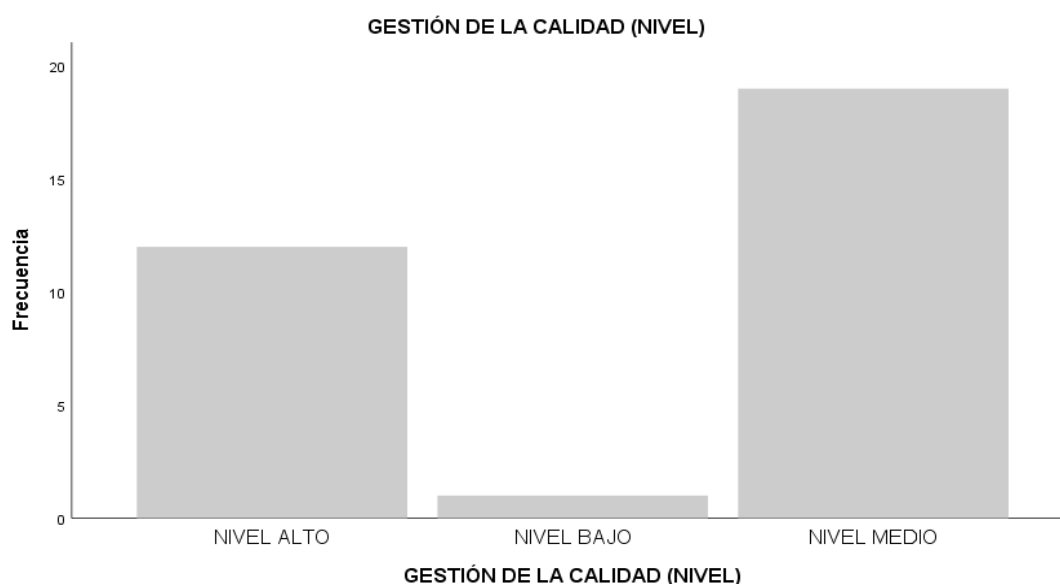
Tabla 9.

Niveles de frecuencia de la variable Gestión de la calidad

GESTIÓN DE LA CALIDAD (NIVEL)					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	NIVEL ALTO	12	37.5	37.5	37.5
	NIVEL BAJO	1	3.1	3.1	40.6
	NIVEL MEDIO	19	59.4	59.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

Figura 5. Niveles de frecuencia de la variable Gestión de la calidad.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos.

Interpretación: El 37.5% indicó un nivel Alto para la variable “Gestión de la calidad” en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo, mientras que el 59.4% de los encuestados indicaron que la variable en mención está en un nivel Medio y por último un 3.1% de los encuestados indicaron un nivel Bajo. Situación que se puede corroborar en la tabla 9 y en la figura 5.

## Variable N°2: Desempeño Laboral

La presente variable cuenta con 3 dimensiones:

### Dimensión N°1: Motivación laboral

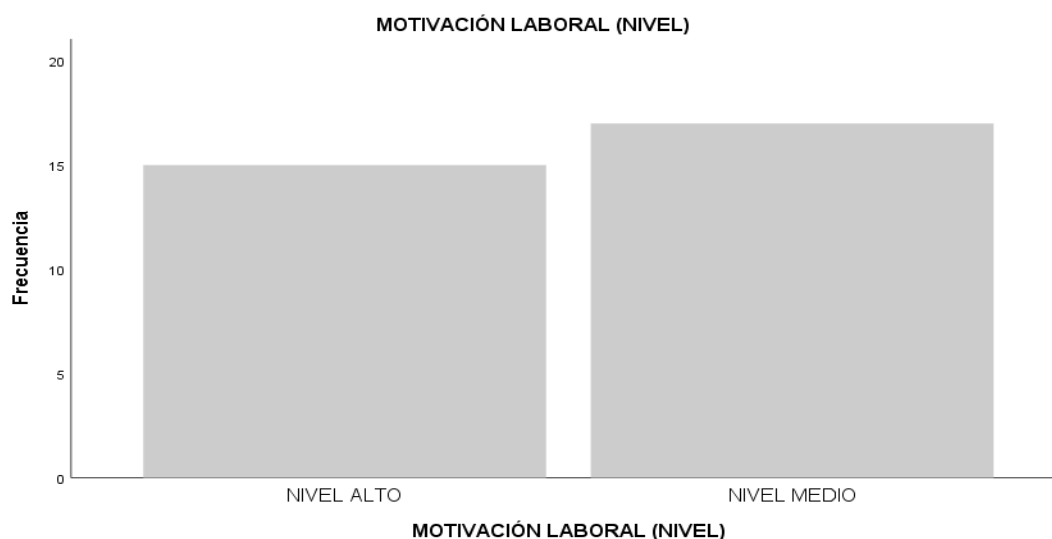
Tabla 10.

Niveles de frecuencia de la dimensión Motivación laboral.

MOTIVACIÓN LABORAL (NIVEL)					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NIVEL ALTO	15	46.9	46.9	46.9
	NIVEL MEDIO	17	53.1	53.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos.

Figura 6. Niveles de frecuencia de la dimensión Motivación laboral.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 6, se infiere que los trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 46.9%, indicaron que la dimensión Motivación laboral tiene un nivel Alto, 17 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 53.1%, señalaron que la dimensión tiene un nivel Medio en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

### Dimensión N°2: Trabajo en equipo

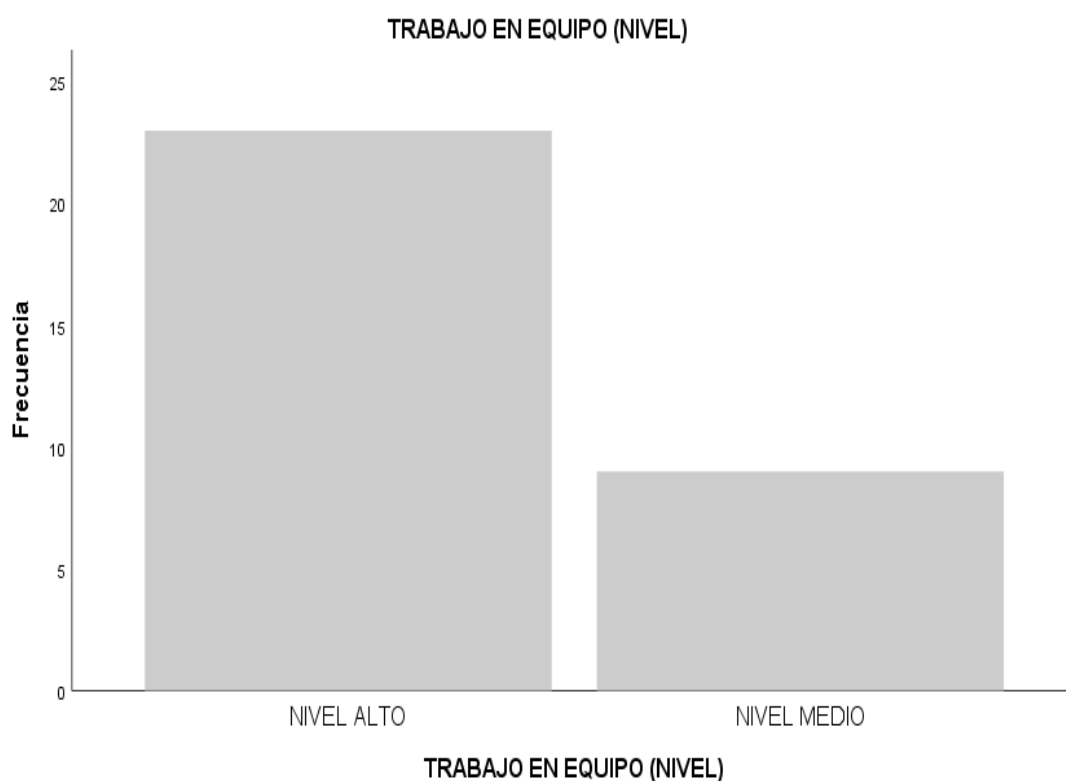
Tabla 11.

Niveles de frecuencia de la dimensión Trabajo en equipo

TRABAJO EN EQUIPO (NIVEL)					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NIVEL ALTO	23	71.9	71.9	71.9
	NIVEL MEDIO	9	28.1	28.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos.

Figura 7. Niveles de frecuencia de la dimensión Trabajo en equipo



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 7, se infiere que 23 de los trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 71.9%, indicaron que la dimensión Trabajo en equipo tiene nivel Alto, 9 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 28.1%, señalaron que la dimensión Trabajo en equipo tiene un nivel Medio en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

### Dimensión N°3: Formación y desarrollo personal

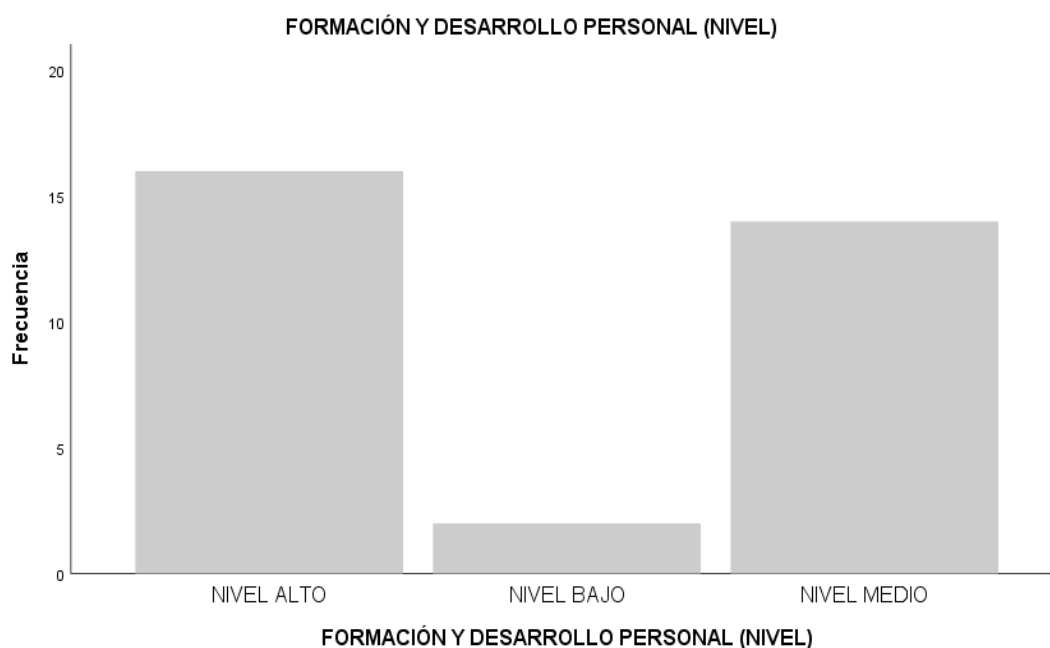
Tabla 12.

Niveles de frecuencia de la dimensión Formación y desarrollo personal

FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL (NIVEL)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL ALTO	16	50.0	50.0	50.0
	NIVEL BAJO	2	6.3	6.3	56.3
	NIVEL MEDIO	14	43.8	43.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Nivel: Elaboración a partir del análisis de datos.

Figura 8. Niveles de frecuencia de la dimensión Formación y desarrollo personal



Nivel: Elaboración a partir del análisis de datos.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 8, se infiere que 16 de los trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 50.0%, indicaron que la dimensión Formación y desarrollo personal tiene un nivel Alto, 14 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 43.8%, indicaron que la dimensión tiene un nivel Medio, mientras que un 6.3% indicaron que la presente dimensión en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo tiene un nivel Bajo.

### Variable desempeño laboral

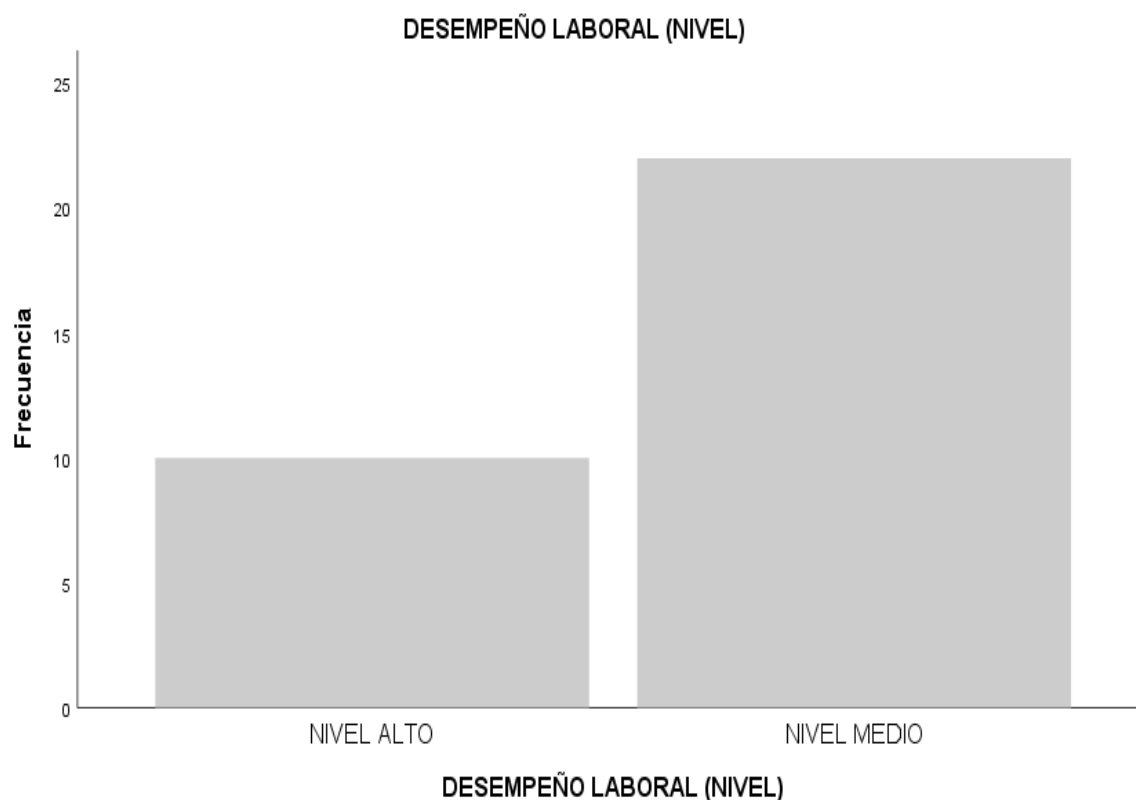
Tabla 13.

Niveles de frecuencia de la variable Desempeño laboral.

DESEMPEÑO LABORAL (NIVEL)					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NIVEL ALTO	10	31.3	31.3	31.3
	NIVEL MEDIO	22	68.8	68.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

Figura 9. Niveles de la variable Desempeño laboral.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

Interpretación: El 68.8% de los encuestados manifiesta que el “Desempeño Laboral” en Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo se encuentra en un nivel Medio, mientras que 31.3% de los encuestados indica que la variable está en un nivel Alto. Como se aprecia en la tabla 13 y en la figura 9.

#### 4.2. Análisis inferencial:

En la presente sección se determinaron el grado de correlación en función de los objetivos propuestos:

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Para alcanzar los fines de este objetivo, será necesario testear las pruebas de normalidad, tal como se muestra:

##### **Pruebas de normalidad de la variable “Gestión de la calidad”**

##### Hipótesis

H1: La variable gestión de la calidad no distribuye normal

H0: La variable gestión de la calidad distribuye normal

Tabla 14.

Prueba de normalidad de la variable gestión de la calidad.

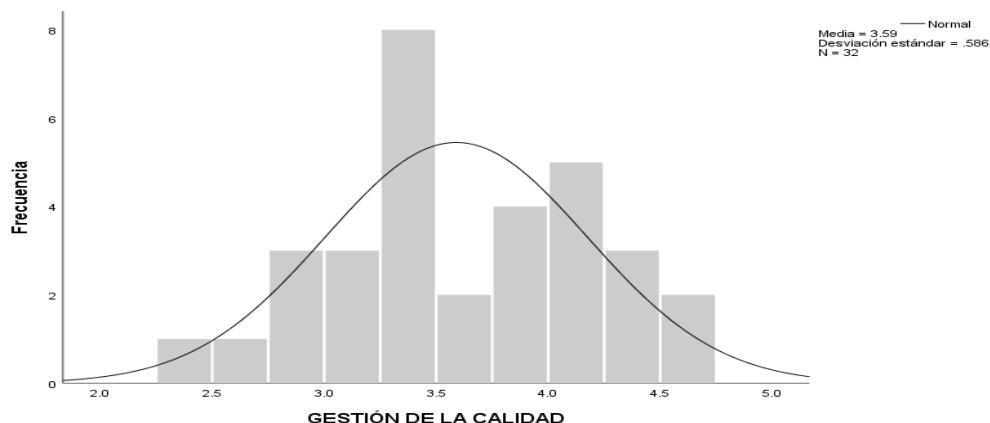
<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	.116	32	.200 <sup>*</sup>	.974	32	.601

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la tabla 14, se puede observar que se analiza el criterio de Shapiro-Wilk debido a que la muestra es de 32 personas, lo cual es menor al criterio de 50 unidades de estudio. Con ello, se procedió a evaluar la significancia (Sig.=0,601) lo cual es mayor a 0,05, es decir, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula donde se indica que la variable gestión de la calidad distribuye normal.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de histograma, tal como se muestra.

Figura 10. Histograma de la variable gestión de la calidad



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la figura 10, se observa que la variable gestión de la calidad presenta una distribución de los datos de manera simétrica lo que indica que la distribución es normal.

### Pruebas de normalidad de la variable “Desempeño laboral”

Hipótesis

H1: La variable desempeño laboral no distribuye normal

H0: La variable desempeño laboral distribuye normal

Tabla 15.

Prueba de normalidad, variable desempeño laboral.

Pruebas de normalidad						
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	.134	32	.152	.961	32	.293

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

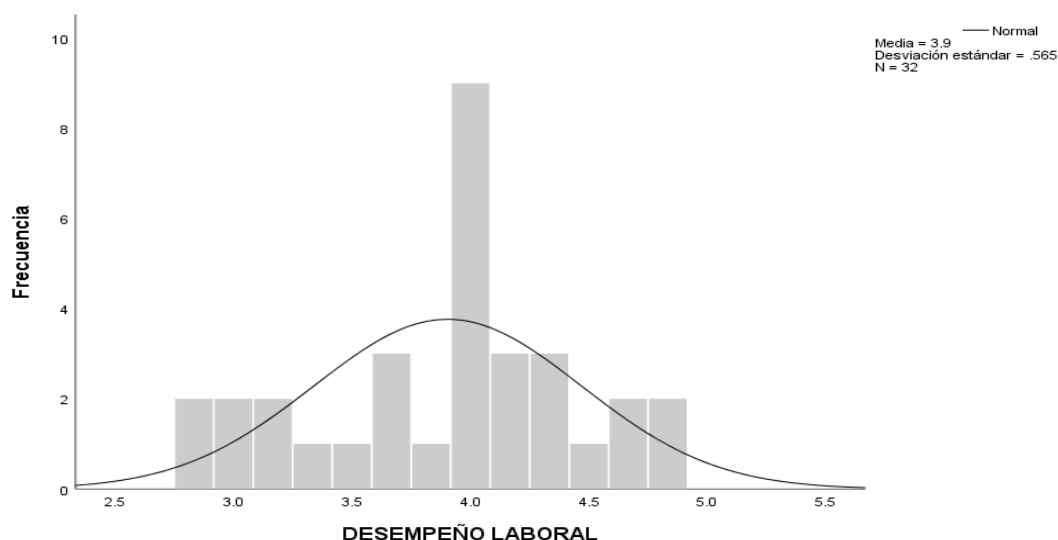
De la tabla 15, se puede observar que se analiza el criterio de Shapiro-Wilk debido a que la muestra es de 32 personas, lo cual es menor al criterio de 50 unidades de estudio. Con ello, se procedió a evaluar la significancia (Sig.=0.293) lo cual es mayor a 0.05, es decir, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis



nula donde se indica que la variable desempeño laboral distribuye normal.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de histograma, tal como se muestra.

Figura 11. Histograma de la variable desempeño laboral



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la figura 11, se infiere que la variable desempeño laboral presenta una distribución de los datos de manera simétrica lo que indica que la distribución es normal.

### **Análisis de Correlación**

El objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Hipótesis.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo,

H0: No Existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Por lo tanto, la evidencia estadística nos lleva a la aplicación de estadísticos

paramétrico de Pearson, los resultados son mostrados en la siguiente tabla de Correlación entre las variables gestión de la calidad y desempeño laboral

Tabla 16.

Correlaciones Pearson entre las variables gestión de la calidad y desempeño laboral

Correlaciones		Gestión de la calidad	Desempeño laboral
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	1	.706**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	32	32
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.706**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	32	32

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

### Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000 lo cual es menor al parámetro de 0,05, por lo que se infiere que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que las variables se relacionan de manera significativa. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,706, siendo una correlación de media alta intensidad y directa (positiva).

**Objetivo específico 1:** Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con la motivación del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Para alcanzar los fines de este objetivo, será necesario testear las pruebas de normalidad, tal como se muestra:

### Pruebas de normalidad de la variable Gestión de la calidad

Hipótesis

H1: La variable gestión de la calidad no distribuye normal

H0: La variable gestión de la calidad distribuye normal

Tabla 17.

Prueba de normalidad de la variable gestión de la calidad.

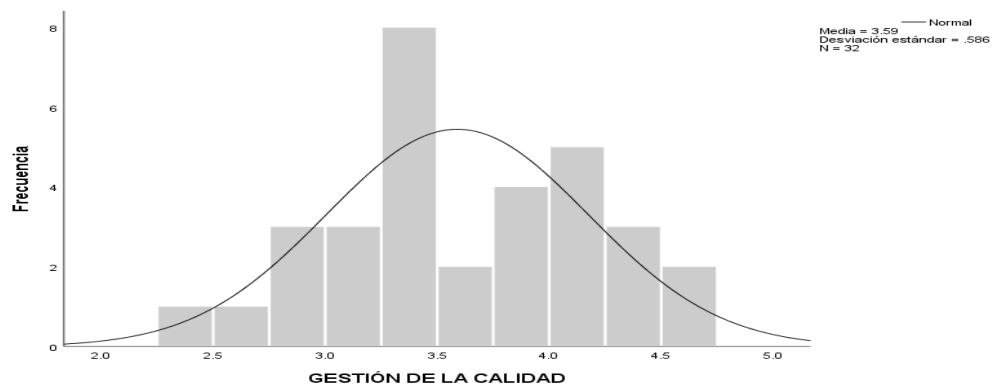
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	.116	32	.200 <sup>*</sup>	.974	32	.601

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la tabla 17, se puede observar que se analiza el criterio de Shapiro-Wilk debido a que la muestra es de 32 personas, lo cual es menor al criterio de 50 unidades de estudio. Con ello, se procedió a evaluar la significancia (Sig.=0,601) lo cual es mayor a 0,05, es decir, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula donde se indica que la variable gestión de la calidad distribuye normal.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de histograma, tal como se muestra.

Figura 12. Histograma de la variable Gestión de la calidad.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la figura 12, se infiere que la variable gestión de la calidad presenta una distribución de los datos de manera simétrica lo que indica que la distribución es normal.

### Prueba de normalidad de la dimensión Motivación laboral

#### Hipótesis

H1: La dimensión motivación laboral no distribuye normal

H0: La dimensión motivación laboral distribuye normal

Tabla 18.

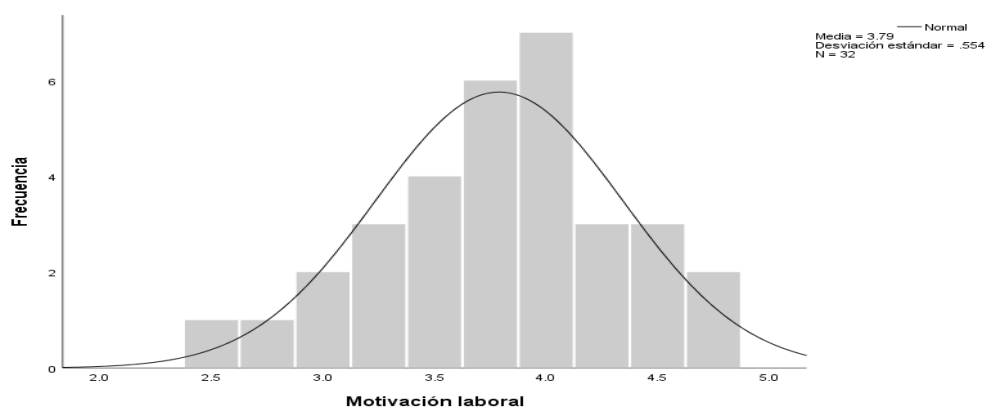
Prueba de normalidad, dimensión motivación laboral.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	.128	32	.197	.970	32	.509

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la tabla 18, se puede observar que se analiza el criterio de Shapiro-Wilk debido a que la muestra es de 32 personas, lo cual es menor al criterio de 50 unidades de estudio. Con ello, se procedió a evaluar la significancia (Sig.=0.509) lo cual es mayor a 0.05, es decir, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula donde se indica que la dimensión motivación laboral distribuye normal.

Figura 13. Histograma de motivación laboral.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la figura 13, se observa que la dimensión motivación laboral presenta una distribución de los datos de manera simétrica lo que indica que la distribución es normal.

### Análisis de Correlación

El objetivo específico 1: Determinar si la Gestión de la calidad se relaciona significativamente con la Motivación del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Hipótesis.

H0= La variable de la Gestión de la calidad y la dimensión Motivación laboral no se correlaciona.

H1= La variable de la Gestión de la calidad y la dimensión Motivación laboral se correlaciona.

Por lo tanto, la evidencia estadística nos lleva a la aplicación de estadísticos paramétrico de Pearson, los resultados son mostrados en la siguiente tabla de Correlación entre las variables gestión de la calidad y la motivación laboral.

Tabla 19.

Correlación de Pearson entre la variable Gestión de la calidad y la dimensión Motivación laboral.

Correlaciones			
		Gestión de la calidad	Motivación laboral
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	1	.689**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	32	32
Motivación laboral	Correlación de Pearson	.689**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	32	32

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

### Interpretación:

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000\*\* lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que la variable de la Gestión de la calidad y la dimensión Motivación laboral se correlaciona de manera significativa. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,689, siendo una correlación de media alta intensidad y directa (positiva).

**El objetivo específico 2:** Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo;

Para alcanzar los fines de este objetivo, será necesario testear las pruebas de

normalidad, tal como se muestra:

## Pruebas de normalidad de la variable Gestión de la calidad

### Hipótesis

H1: La variable Gestión de la calidad no distribuye normal

H0: La variable Gestión de la calidad distribuye normal

Tabla 20.

Prueba de normalidad de la variable Gestión de la calidad.

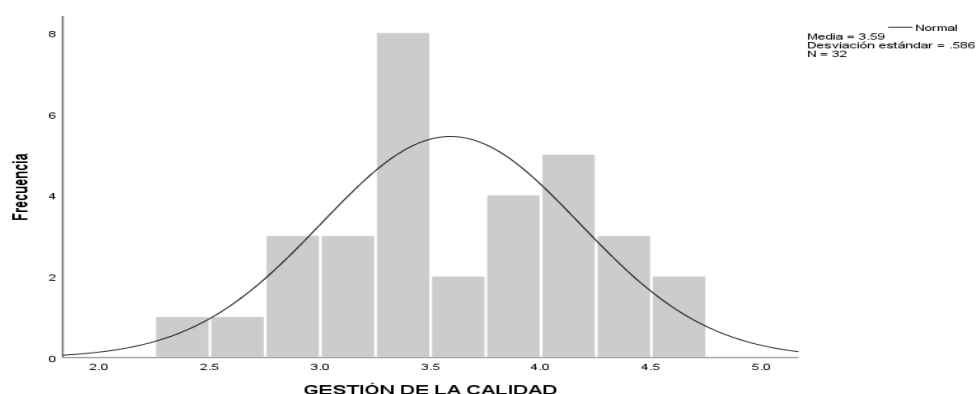
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	.116	32	.200*	.974	32	.601

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la tabla 20, se puede observar que se analiza el criterio de Shapiro-Wilk debido a que la muestra es de 32 personas, lo cual es menor al criterio de 50 unidades de estudio. Con ello, se procedió a evaluar la significancia (Sig.=0,601) lo cual es mayor a 0,05, es decir, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula donde se indica que la variable Gestión de la calidad distribuye normal.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de histograma, tal como se muestra.

Figura 14. Histograma de la variable Gestión de la calidad



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la figura 14, se infiere que la variable Gestión de la calidad presenta una distribución de los datos de manera simétrica lo que indica que la distribución es normal.

## Prueba de normalidad de la dimensión Trabajo en equipo.

Hipótesis

H1: La dimensión Trabajo en equipo no distribuye normal

H0: La dimensión Trabajo en equipo distribuye normal

Tabla 21.

Prueba de normalidad de la dimensión Trabajo en equipo.

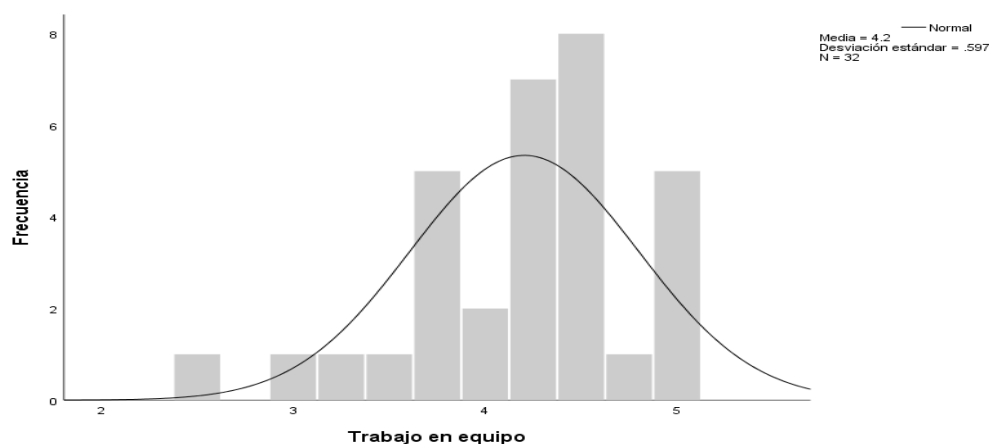
Pruebas de normalidad						
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				Shapiro-Wilk		
		Sig.				
	Estadístico	gl	.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo en equipo	.188	32	.006	.920	32	.020

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la tabla 21, se puede observar que se analiza el criterio de Shapiro-Wilk debido a que la muestra es de 32 personas, lo cual es menor al criterio de 50 unidades de estudio. Con ello, se procedió a evaluar la significancia (Sig.=0.020) lo cual es menor a 0.05, es decir, existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula donde se indica que la dimensión trabajo en equipo no distribuye normal.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de histograma, tal como se muestra.

Figura 15. Histograma de la variable trabajo en equipo.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la figura 15, se observa que la dimensión trabajo en equipo presenta una

distribución de los datos de manera asimétrica lo cual impide que la distribución sea normal.

### **Análisis de Correlación**

El objetivo específico 2: Determinar si la Gestión de la calidad se relaciona significativamente con el Trabajo en equipo del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo;

#### **Hipótesis**

H0= La variable de la Gestión de la calidad y la dimensión Trabajo en equipo no se correlaciona.

H1= La variable de la Gestión de la calidad y la dimensión Trabajo en equipo se correlaciona.

Por lo tanto, la evidencia estadística nos lleva a la aplicación de estadísticos no paramétrico, Rho Spearman, los resultados son mostrados en la siguiente tabla de Correlación entre las variables gestión de la calidad y la dimensión trabajo en equipo.

Tabla 22.

Correlaciones Rho Spearman de las variables gestión de la calidad y la dimensión trabajo en equipo.

<b>Correlaciones</b>					
Rho Spearman	de Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	de	Gestión de la calidad	Trabajo en equipo
				1.000	.494
				Sig. (bilateral)	.004
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	de	N	32
				.494	1.000
				Sig. (bilateral)	.004
				N	32

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

#### **Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,004\*\* lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se



concluye que la variable de la gestión de la calidad y la dimensión del trabajo en equipo se correlaciona de manera significativa. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,494, siendo una correlación de media intensidad y directa (positiva).

**El objetivo específico 3:** Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con la formación y desarrollo personal del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Para alcanzar los fines de este objetivo, será necesario testear las pruebas de normalidad, tal como se muestra:

### **Pruebas de normalidad de la variable Gestión de la calidad**

Hipótesis

H1: La variable gestión de la calidad no distribuye normal

H0: La variable gestión de la calidad distribuye normal

Tabla 23.

Prueba de normalidad de la variable gestión de la calidad.

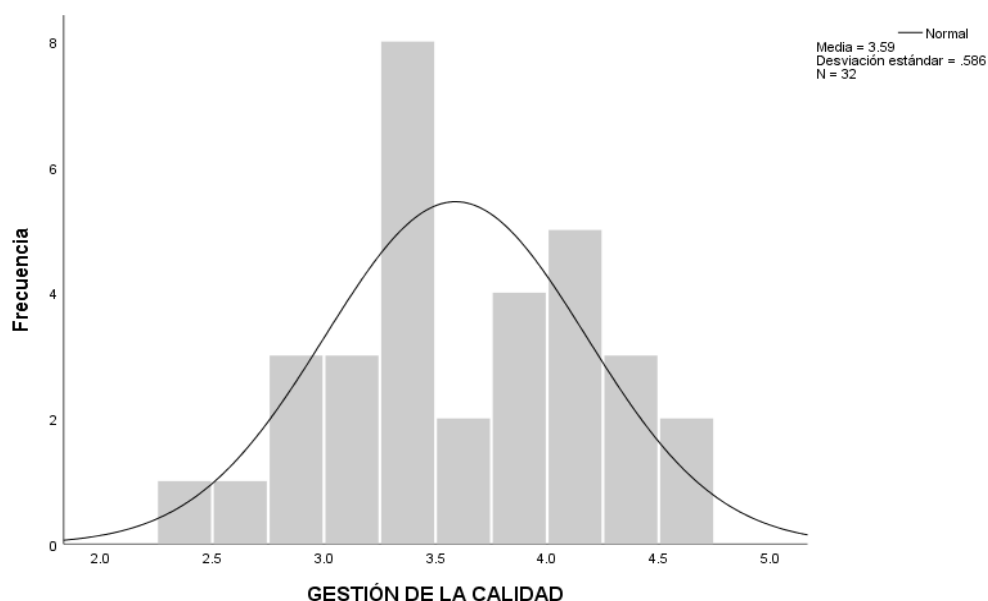
	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	.116	32	.200*	.974	32	.601

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la tabla 23, se puede observar que se analiza el criterio de Shapiro-Wilk debido a que la muestra es de 32 personas, lo cual es menor al criterio de 50 unidades de estudio. Con ello, se procedió a evaluar la significancia (Sig.=0,601) lo cual es mayor a 0,05, es decir, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula donde se indica que la variable gestión de la calidad distribuye normal.

Para fines de mayor explicación, se incluye el gráfico de histograma, tal como se muestra.

Figura 16. Histograma de la variable gestión de la calidad.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la figura 16, se observa que la variable gestión de la calidad presenta una distribución de los datos de manera simétrica lo que indica que la distribución es normal.

### Prueba de normalidad dimensión Formación y desarrollo personal.

Hipótesis.

H1: La Dimensión Formación y desarrollo personal no distribuye normal

H0: La Dimensión Formación y desarrollo personal distribuye normal

Tabla 24.

Prueba de normalidad de la dimensión formación y desarrollo personal.

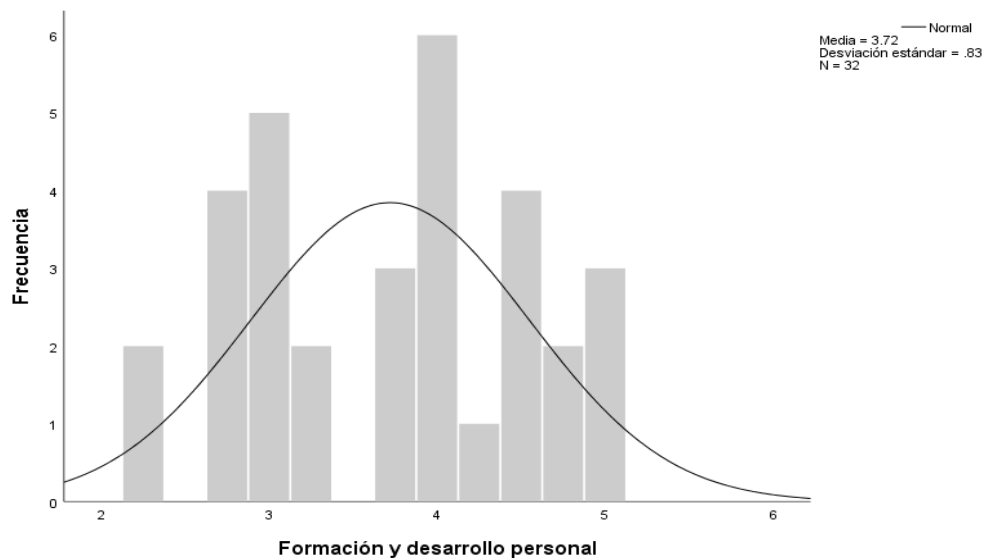
Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Formación y desarrollo personal	.151	32	.063	.938	32	.066

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la tabla 24, se puede observar que se analiza el criterio de Shapiro-Wilk debido a que la muestra es de 32 personas, lo cual es menor al criterio de 50

unidades de estudio. Con ello, se procedió a evaluar la significancia ( $\text{Sig.}=0.066$ ) lo cual es mayor a 0.05, es decir, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula donde se indica que la dimensión formación y desarrollo personal distribuye normal.

Figura 17. Histograma de formación y desarrollo personal.



Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

De la figura 17, se observa que la dimensión formación y desarrollo personal presenta una distribución de los datos de manera simétrica lo que indica que la distribución es normal.

### **Análisis de Correlación**

El objetivo específico 3: Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con la formación y desarrollo personal del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Hipótesis.

H0= La variable de la gestión de la calidad y la dimensión formación y desarrollo personal no se correlaciona.

H1= La variable de la Gestión de la calidad y la dimensión Formación y desarrollo personal se correlaciona.

Por lo tanto, la evidencia estadística nos lleva a la aplicación de estadísticos paramétrico de Pearson, los resultados son mostrados en la siguiente tabla de Correlación entre las variables Gestión de la calidad y la dimensión Formación y desarrollo personal.

Tabla 25.

Correlación de Pearson entre las variables Gestión de la calidad y la dimensión Formación y desarrollo personal.

<b>Correlaciones</b>			
		Gestión de la calidad	Formación y desarrollo personal
Gestión de la calidad	Correlación de Pearson	1	.648**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	32	32
Formación y desarrollo personal	Correlación de Pearson	.648**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	32	32

Nota: Elaboración a partir del análisis de datos

### **Interpretación:**

El resultado presentado muestra una significancia de 0,000\*\* lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que la variable de la Gestión de la calidad y la dimensión de la Formación y desarrollo personal se correlaciona de manera significativa. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,648, siendo una correlación de media alta intensidad y directa (positiva).

## V. DISCUSIÓN

La variable Gestión de la Calidad de la presente investigación, arrojo como resultado, el 37.5% de los encuestados manifestaron que la variable en mención en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo se encuentra en un nivel Alto, mientras que el 59.4% de los encuestados indicaron que la Gestión de la calidad está en un nivel Medio y por último un 3.1% de los encuestados indicaron un nivel Bajo de la variable en mención, el resultado de Veliz Mercado (2020), difiere con la investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Gestión de calidad y el valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín teniendo un nivel Regular en 50% la dimensión Gestión de la calidad, de la misma forma difiere Agurto Zegarra (2018), en su investigación que estudio la Gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018, el cual se encontró en buen nivel (88%). La teoría de Sharma & Kumar (2016), corrobora los resultados con lo siguiente, en la actualidad la gestión de la calidad ya no se enfoca en el producto o servicio brindado, para un mejor resultado de los mismos se enfoca en las personas que lo realizan. Es preciso indicar que el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo presenta esta situación debido a que probablemente existan factores como por ejemplo la inexperiencia de los directivos o el desconocimiento de las normativas y estándares de gestión de las entidades públicas.

En cuanto a las dimensiones de la variable Gestión de la calidad, se infiere que 14 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 43.8%, indicaron que la dimensión Liderazgo en servicio tiene un nivel Alto, 17 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 53.1%, indicaron que la dimensión Liderazgo en servicio tiene un nivel Medio, mientras que un 3.1% indicaron que la dimensión Liderazgo en servicio en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo tiene un nivel Bajo. Estos resultados difieren a los encontrados por Davila Fuentes (2021), cuyo propósito fue hallar la relación entre Gestión de la calidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo el 50% de los empleados indicaron que el Liderazgo de servicio es poco Adecuado por su parte un 35% de los empleados revelaron como

Adecuado el Liderazgo de servicio en la Gerencia. Estos resultados tienen una concordancia con lo mencionado por Hayzlett (2019), los líderes de servicio se caracterizan por la transparencia, la honestidad y la vulnerabilidad, lo que ayuda a ser un mejor líder y brinda a los empleados la oportunidad de conocerlo como ser humano.

Para la dimensión Orientación de los procesos, se encontró que 16 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 50.0%, indicaron que la dimensión Orientación a los procesos tienen un nivel Alto, 15 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 46.9%, indicaron que la dimensión Orientación a los procesos tienen un nivel Medio, mientras que un 3.1% indicaron que la dimensión Orientación a los procesos en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo tiene un nivel Bajo, estos resultados difiere a los obtenidos por Veliz Mercado (2020), los cuales indican que la Organización por procesos en la Municipalidad Provincial de Satipo se encuentran en un 34.2% en el nivel Bueno. En la misma línea se dieron los resultados en la investigación de Davila Fuentes (2021), donde 32.5% de los empleados indicaron de la dimención orientación a los procesos en la Gerencia Sub Regional de Cutervo tienen un nivel adecuado.

Continuando con la dimensión Calidad del servicio se pudo observar que 7 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 21.9%, indicaron que la dimensión Calidad del servicio tiene un nivel Alto, 24 encuestados de lo cual corresponde a un 75.0%, indicaron que la dimensión Calidad del servicio tiene un nivel Medio, mientras que un 3.1% indicaron que la dimensión Calidad del servicio en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo tiene un nivel Bajo. los resultados se asemejan en la investigación de Davila Fuentes (2021), los cuales indican que la Calidad del servicio en la Gerencia Sub Regional de Cutervo el 25% de los encuestados manifiesta que la Calidad del servicio es Adecuada, por su parte 50% la considera Poco Adecuada y por último el otro 25 % la considera Inadecuado. Según los resultados vale mencionar la siguiente teoría de Juran (2020), donde menciona que la calidad del servicio es caracterizada como el abastecimiento de las necesidades de los clientes y los compromisos de un trabajador, teniendo en cuenta que los bienes que pueden satisfacer las

necesidades pueden ser tangibles o intangibles.

El 68.8% de los encuestados manifiesta que la variable Desempeño Laboral en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo se encuentra en un Nivel Medio, mientras que 31.3% de los encuestados indica que la variable está en un Nivel Alto, estos resultados difieren a los obtenidos por Agurto Zegarra (2018), que estudio la Gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018, en su investigación obtuvo los siguientes resultados, el 94.6% indicaron que el nivel de desempeño en sus de los trabajadores es bueno y solo un 5.4% indico un desempeño regular. De la misma forma Davila Fuentes (2021), cuyo propósito fue hallar la relación entre Gestión de la calidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo, en su investigación obtuvo los siguientes resultados el 47.5 % de los encuestados indicaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, el 40% de los encuestados indica que la variable está en un nivel alto y el 12.5% de los encuestados manifestaron un nivel bajo. Por otro lado, la investigación de Chiang Vega (2015), quien analizó la Satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, la investigación tiene un cierto grado de similitud con los resultados obtenidos sobre el desempeño laboral en los funcionarios, en una escala que va del 0 al 10, la muestra está sobre la media, es decir, no existen niveles bajos de desempeño. Los trabajadores coinciden en mantener unas buenas relaciones interpersonales que ayuda a mantener ambiente de trabajo muy saludable, a pesar de tener poca información sobre el manual de procedimiento y el reglamento de higiene y seguridad. Los dos sexos coinciden en que se preocupan por mantener las conexiones relacionales que sustentan un maravilloso lugar de trabajo con sus colaboradores, independientemente de tener poca información sobre las directrices de bienestar y seguridad y el manual de metodología. Cabe indicar que la presente investigación ofrece resultados en torno al desempeño laboral en un 31.3% como Alto por lo que se debe establecer algún mecanismo o procedimiento que colabore en mejorar los niveles de desempeño mostrados por los trabajadores del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Para la dimensión Motivación laboral de la variable desempeño laboral, se

infiere que 15 de los encuestados de lo cual corresponde a un 46.9%, indicaron que la dimensión tiene un nivel Alto y 17 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 53.1%, indicaron que la dimensión tiene un nivel Medio en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. Estos resultados difieren a los obtenidos por Zans Castellón (2016), quien analiza la Motivación laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, el 64% indican que se sienten desmotivados, este resultado se ve evidenciado en las tareas y funciones que la Facultad desarrolla, el 34% de los encuestados se considera altamente motivado, por último los responsables de las áreas y directores de departamentos, se consideran medianamente motivados. De la misma forma la investigación de Davila Fuentes (2021), los cuales indican que la motivación laboral del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo, 17 encuestados que corresponde al 42.5% precisaron que la Motivación laboral se encuentra en un nivel Alto, mientras que el 35% indica que la presente dimensión se encuentra en un nivel Medio y el 22.5% manifiesta que esta se encuentra en un nivel Bajo. La pluralidad de los resultados en cada investigación corrobora la siguiente teoría de Bizneo (2019), menciona que existen diferentes tipos de motivaciones profesionales tales como: La motivación intrínseca surge de la satisfacción durante el desempeño de una tarea. Es un tipo de automotivación de las personas, que es auto motivante y no necesita una tercera fuente. En definitiva, es una motivación en el trabajo directamente ligada a nuestro nivel de conformidad personal y la motivación extrínseca en el trabajo es la que viene del exterior.

Para la dimensión trabajo en equipo de la presente investigación, 23 de los trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 71.9%, indicaron que la dimensión tiene nivel Alto, 9 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 28.1%, indicaron que la dimensión tiene un nivel Medio en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. Estos resultados difieren a los obtenidos por Davila Fuentes (2021), los cuales indican que la dimensión Trabajo en equipo del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo, el 42.5% de los encuestados indican que el trabajo en equipo tiene un nivel Alto, mientras que en la misma proporción en un nivel Medio y el 15% de los encuestados precisaron que el trabajo en equipo se encuentra en un nivel Bajo. Lo que nos lleva a



mencionar la siguiente teoría de Gonzáles Ariza (2017), El trabajo en equipo es la dedicación plena e integral por un grupo de personas durante el desarrollo de un proyecto. El trabajo en equipo significa coordinar a dos o más personas para lograr un objetivo común. Cada miembro debe contribuir al desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados de la institución.

En lo que respecta a la dimensión Formación y desarrollo personal de la variable desempeño laboral, 16 de los trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 50.0%, indicaron que la dimensión tiene un nivel Alto, 14 trabajadores encuestados de lo cual corresponde a un 43.8%, indicaron que la dimensión tiene un nivel Medio, mientras que un 6.3% indicaron que la dimensión en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo tiene un nivel Bajo. Asemejándose a los resultados obtenidos por Zans Castellón (2016), los cuales indican que la Motivación laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Se trata de una tasa importante, en una perspectiva significativa para la organización, ya que tiene una gran importancia la capacitación del personal. De la misma forma los resultados obtenidos en la investigación de Davila Fuentes (2021), los cuales indican que la dimensión Formación y desarrollo personal del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo, el 40% de los encuestados precisan que la Formación y desarrollo personal se encuentra en un nivel Alto, mientras que el 37.5% precisaron un nivel medio para la dimensión y el 22.5% manifiesta que esta dimensión se encuentra en un nivel Bajo. Es importante recalcar la teoría de Peralta (2015), Sobre la formación y desarrollo personal este tiene como objetivo la inserción y renovación laboral, la meta es ampliar la información y las habilidades de los trabajadores incrementando sus capacidades para su desarrollo profesional y por lo consiguiente las instituciones contarán con un personal altamente calificado.

En los resultados Obtenidos para comprobar la hipótesis general, fue posible afirmar que existe una relación significativa entre las variables gestión de la calidad y desempeño laboral, donde la relación entre estas dos variables es igual a 0,601, denotándose una correlación positiva media alta y significativa al nivel de 0.000\*\*; por lo que, se acepta la hipótesis general. este resultado se asemeja con el estudio

realizado por Davila Fuentes (2021), en donde sus variables gestión de la calidad y desempeño laboral del personal se relacionan significativamente, debido a que el coeficiente de Pearson es de 0,677, lo que indica que se tiene una relación Media alta y directa, debido a que la gestión de la calidad en la entidad gubernamental propicia de manera acertada el desempeño laboral, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por su parte difiere con la investigación realizada por Agurto Zegarra (2018), en su tesis plantea un estudio correlacional para las variables gestión de la calidad y el desempeño de los colaboradores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana. El cual tuvo una correlación positiva media y altamente significativa ( $\rho = 0,453$ ,  $P = 0,001$ ), rechazando la hipótesis nula. Así mismo los resultados obtenidos por Veliz Mercado (2020), concuerdan con los mostrados en la presente investigación dado que su estudio indica que existe correlación positiva moderada entre las variables Gestión de calidad y valor público según el personal de la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019 aceptando la hipótesis general, el resultado de la correlación Rho Spearman es de 0,592.

En lo concerniente a la primera hipótesis específica; se encontró una relación significativa entre la variable gestión de la calidad y la dimensión motivación laboral con una significancia de 0,000\*\* lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que la variable de la gestión de la calidad y la dimensión motivación laboral se correlaciona de manera significativa. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,689, siendo una correlación de media alta intensidad y directa (positiva). De la misma forma, Davila Fuentes (2021), existe una relación significativa positiva alta entre la gestión de la calidad y la motivación en el desempeño laboral, tal como se ha comprobado en donde el coeficiente de Pearson es 0.701 y una significancia de 0.000\*\*, lo que indica que existe una relación media alta, debido a que el personal de la Gerencia Sub Regional de Cutervo se encuentra motivado al momento de desarrollar sus labores diarias. En la misma línea, la teoría de Galván Bonilla, (2014) confirma los resultados de esta investigación al mencionar que existen diferentes tipos de motivaciones profesionales tales como: La motivación intrínseca surge de la satisfacción durante el desempeño de una tarea. Es un tipo de automotivación de las personas, que es auto motivante y no necesita una tercera fuente. En definitiva,

es una motivación en el trabajo directamente ligada a nuestro nivel de conformidad personal y la motivación extrínseca en el trabajo es la que viene del exterior.

En razón con la segunda hipótesis específica; El resultado presentado muestra una significancia de 0,004\*\* lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluyó que la variable de la gestión de la calidad y la dimensión del trabajo en equipo se correlaciona de manera significativa. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,494, siendo una correlación de media intensidad y directa (positiva).por su parte la investigación de Zans Castellón (2016), tiene una cierta similitud en los resultados obtenidos porque influye de manera directa la variable clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes y administrativos de la institución, mejorando el clima organizacional el cual afectará directamente en la ejecución de la labor y sus relaciones interpersonales, haciendo que vean un ambiente saludable de trabajo. Por su parte difiere con la investigación realizada por Davila Fuentes (2021), en su investigación denota una correlación nula en 0,074 con la dimensión trabajo en equipo y la variable gestión de la calidad obligando a aceptar la hipótesis nula. Así mismo los resultados obtenidos en la investigación de Chiang Vega (2015) en su investigación Análisis de la satisfacción y el Desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, determina que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo donde obtuvo una valoración por encima de la media, es decir, Los dos sexos coinciden en que se preocupan por mantener conexiones interpersonales que apoyen un espacio de trabajo sólido con sus colaboradores a pesar de tener poca información sobre sobre el reglamento de higiene y seguridad, y manual de procedimientos.

Por su parte la teoría de Coworkingfy (2020), confirma los resultados, para mejorar el trabajo en equipo es necesario: Establecer metas claras y comprensibles para todos los miembros. Todos los miembros deben saber lo que esperan lograr. Y a su vez, deben entender cómo trabajar juntos para lograr este objetivo; Forme el grupo con personal que tenga habilidades útiles; crear y mantener la confianza mutua entre los miembros; Proporcionar al equipo la formación adecuada y orientar y apoyar al equipo sin controlarlo.

Analizando la tercera hipótesis específica; El resultado presentado en la tabla 25 muestra una significancia de 0,000\*\* lo cual es menor al parámetro de 0,05, lo

cual indica que se rechaza la hipótesis nula, con lo que se concluye que la variable de la gestión de la calidad y la dimensión de la formación y desarrollo personal se correlaciona de manera significativa. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,648, siendo una correlación de media alta intensidad y directa (positiva). El resultado tiene una similitud con lo obtenido por Davila Fuentes (2021), teniendo como resultado en su investigación una media alta relación directa entre la gestión de la calidad y la formación y desarrollo personal debido a que el coeficiente de Pearson es 0,675, lo que indica que se tiene una correlación de media alta intensidad directa positiva, debido a que la formación y desarrollo personal en el desempeño laboral implica en la gestión de la calidad del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional Cutervo. Estos resultados tienen una concordancia con lo mencionado por (Peralta, 2015), quien afirma que la formación y desarrollo personal tiene como objetivo la inserción y renovación laboral, el objetivo es ampliar la información y las habilidades de los trabajadores para fomentar las habilidades fundamentales para su desarrollo profesional.

Finalmente, la encuesta que se utilizó tubo un alto nivel del alfa de Cronbach para las variables Gestión de la Calidad y Desempeño Laboral de 0.851 y 0,926 respectivamente, estos resultados se asemejan a los obtenidos por Agurto Zegarra (2018), Veliz Mercado (2020) y (Dávila Fuentes, 2021) los autores denotan que la confiabilidad se sus instrumentos se encuentran de los niveles esperados.

## VI. CONCLUSIONES

### Conclusiones de la investigación:

1. La variable “Gestión de la calidad” y el “Desempeño laboral”, reflejan una significancia de correlación de 0,000 siendo este menor al parámetro de 0,05, rezando la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación indica un 0,706 siendo una correlación de media alta intensidad entre ambas variables por lo que Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo necesita fortalecer el trabajo en equipo, para que la institución pueda lograr los objetivos planteados.

2. Existe una correlación de media alta intensidad y directa (positiva), entre la gestión de la calidad y la motivación en el desempeño laboral teniendo como resultado al coeficiente de correlación de Pearson es 0.689, mostrando una relación media alta, debido a que el personal del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo se encuentra motivado al momento de desarrollar sus labores diarias.

3. La dimensión trabajo en equipo y la gestión de la calidad se correlaciona significativamente, ello en virtud de la significancia de correlación Rho de Spearman es 0.04\*\*, con lo que se concluye que la variable de la “Gestión de la calidad” y la dimensión del trabajo en equipo tienen una correlación de media intensidad directa positiva con un valor de 0.494, debido a que el trabajo en equipo entre los trabajadores no se ha visto potenciado por los directivos del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

4. Existe una correlación de media alta intensidad y directa (positiva), entre la variable “Gestión de la calidad” y la Dimensión formación y desarrollo personal, teniendo como resultado 0.648 en el análisis correlacional de Pearson, debido a que existe una capacitación continua por parte de la GRELL, del mismo modo de manera individual por los mismos trabajadores del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

## VII. PROPUESTA

En esta sección, presentamos la propuesta de proceso de Coaching Organizacional con el fin de mejorar los resultados de correlación obtenidos en esta investigación.

### **Proceso de Coaching Organizacional para el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo**

Con este proceso de Coaching Organizacional se pretende mejorar de forma significativa la “Gestión de la calidad” y el “desempeño Laboral” en tiempos de covid-19 del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo, involucrando a los trabajadores administrativos, plana jerárquica y docentes contratados; guiar los integrantes de la mencionada institución a asimilar los cambios de manera eficiente y eficaz, descubrir y potenciar la capacidad de cada uno de los integrantes, permitiéndoles alcanzar objetivos que generalmente se consideran inalcanzables, mejorando las habilidades de los trabajadores y aumentando considerablemente los resultados obtenidos de las diferentes dimensiones de esta investigación.

#### **Requisitos previos para el logro de la propuesta.**

1. La máxima autoridad del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo, encabezada por el director debe estar de acuerdo con la implementación del proceso de Coaching organizacional.
2. Todos los trabajadores de la institución, sin excepción deben estar dispuestos para realizar el proceso Coaching organizacional con la finalidad entregar un mejor servicio la población estudiantil.
3. El Trabajo en Equipo como ejemplo de conducta a todos los niveles.
4. El liderazgo atribuido a la máxima autoridad en la institución es el director que será el actor fundamental en el avance y mejora del grupo humano, del mismo modo, debe contar con los aparatos serios fundamentales, en el ámbito profesional, técnico y humano, para que todo el grupo se inspire y disponga hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos.

5. Cada integrante de la institución debe estar dispuesto a lograr mayores estrategias de trabajo colaborativo y participativo, dónde las personas puedan analizar su propia realidad, elegir sus propias decisiones, impulsar más medidas, incluyendo a toda la plana jerárquica de la institución para mejorar el nivel de control sobre su entorno, disminuir la presión, trabajar mejor y con mayor eficiencia.

Tabla 26.

Plan del proceso de coaching organizacional para el IESTP “JDS”

Plan del proceso de coaching organizacional									
Actividad	Semana 01	Semana 02	Semana 03	Semana 04	Semana 05	Semana 06	Semana 07	Semana 08	Semana 09
Inicio plan de acción									
Modelos mentales									
Conversaciones para la acción									
El escuchar y el indagar									
La interacción y el vínculo									
Las emociones									
La visión personal									
La efectividad interpersonal									
Liderazgo y Coaching organizacional									
Reforzamiento de Competencias									

Duración y ejecución: la duración del proceso de coaching organizacional tendrá una estimación de 9 Semanas. Teniendo así una reunión por cada semana para los módulos propuestos; con una fuerza horaria de cuatro horas de cada semana. El proceso de coaching organizacional será ejecutado previa autorización del director del instituto y será realizada por un profesional externo.

Tabla 27.  
Propuesta de coaching organizacional - actividades

PROPUESTA DE COACHING ORGANIZACIONAL - ACTIVIDADES				
INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON				
DENOMINACIÓN: PROPUESTA COACHING ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO				
OBJETIVO: DISEÑAR UNA PROPUESTA COACHING ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO				
PROGRAMA	ESTRATEGIA	TEMAS	COBERURA	RESPONSABLES
Proceso de Coaching Organizacional para el Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo	FORTALECIMIENTO DE LA MOTIVACIÓN PERSONAL	Enfoque del ser Inteligencia emocional 7 hábitos eficaces Aprendizaje y destreza Plan de vida integral (carta de navegación)	SERA DIRECTAMENTE A LOS 32 TRABAJADORES INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON-PACASMAYO.	EL INVESTIGADOR DEL PRESENTE ESTUDIO
	FORTALECIMIENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO	Equipos de alto rendimiento Trabajo en equipo Liderazgo y coaching organizacional		
	FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL	Observar Escuchar Hablar Indagar La visión personal		



## VIII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo a potenciar la “Gestión de calidad” y el “Desempeño laboral” de los trabajadores del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo mediante capacitaciones y/o talleres que aborden las dimensiones estudiadas, para incrementar la intensidad de esta relación y alcanzar mayores niveles de calidad.

Se recomienda a los jefes de cada área incentivar el fortalecimiento de capacidades y el trabajo en equipo en el área de su competencia, además de gestionar las mejoras pertinentes en la infraestructura directivos del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Se recomienda a la plana jerárquica realizar una supervisión constante a las actividades programadas con la finalidad del cumplimiento de las mismas en el tiempo asignado a cada tarea para mejorar la capacidad de respuesta del servidor público.

Se recomienda a la máxima autoridad de la institución reformar, si es necesario, los procedimientos establecidos en la gestión del tipo administrativa para incrementar la garantía percibida.

Se recomienda incluir en el plan de capacitación institucional un curso de atención al usuario en el sector público para todo el personal del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

## REFERENCIAS.

- Agurto Zegarra, P. M. (2018). *Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera –Sullana 2018*. Piura: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejos. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto\\_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Angsukanjanakul, J., & Jermstittiparsert, K. (2019). Factors that influence job performance of agricultural workers. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 71-86. [https://www.researchgate.net/publication/337821361\\_Factors\\_That\\_Influence\\_Job\\_Performance\\_of\\_Agricultural\\_Workers](https://www.researchgate.net/publication/337821361_Factors_That_Influence_Job_Performance_of_Agricultural_Workers)
- B. Miller, C., & West, W. (2020). *Integrity, Honesty, and Truth Seeking*. Oxford: Wake Forest University. doi:DOI: 10.1093 / oso / 9780190666026.003.0004
- Barone, A. (28 de Julio de 2020). *Investopedia*. Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/q/quality-management.asp>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bizneo. (2019). *Motivación laboral: técnicas, tipos y cómo incrementarla*. <https://www.bizneo.com/blog/5-claves-motivar-empleados/#comment-6247>
- Carro Paz , R., & Gonzáles Gómez, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Ceroni Galloso, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Scielo*, 5-6. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rsqp/v76n1/a01v76n1.pdf>
- CEUPE. (2020). *CEUPE*. <https://www.ceupe.com/blog/el-desarrollo-de-personal-en-la-empresa.html>
- Chiang Vega, M. M. (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Chile: Universidad del

- Bio Bio. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. México: McGraw-Hill.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Coworkingfy. (2020). *Trabajo en equipo | Qué es, características, beneficios, importancia y más*. <https://coworkingfy.com/trabajo-en-equipo/>
- Danel Ruas, O. (2015). Muestra, tecnicas e instrumentos de recopilación de datos. *Universidad de ciencias medicas de la Habana*.  
[https://www.researchgate.net/publication/283486298\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Poblacion\\_y\\_muestra](https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra)
- Davila Fuentes, J. C. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia Sub regional de cutervo*. CHICLAYO: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55234/Davila\\_FJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55234/Davila_FJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Destiny Apuke, O. (2017). *QUANTITATIVE RESEARCH METHODS A SYNOPSISCH APPROACH*. Taraba State University.  
<https://platform.almanhal.com/Files/Articles/107965>
- DUOC UC. (2018). *Biblioteca DUOC UC*.  
<http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>
- Escuela Europea de Excelencia. (Octubre de 2018). *Escuela Europea de Excelencia*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Feigenbaum, A., & Feigenbaum, D. (2009). *THE POWER OF MANAGEMENT INNOVATION*. New York: McGraw Hill Professional.  
[https://play.google.com/books/reader?id=qbpszHli118C&hl=es\\_419&pg=GBS.PR8](https://play.google.com/books/reader?id=qbpszHli118C&hl=es_419&pg=GBS.PR8)

- Galván Bonilla, M. A. (2014). *Motivación laboral*. México: Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>
- García Morales, E. (2020). *Inforárea*. <http://inforarea.es/opinion/orientaci%C3%B3n-procesos-transparencia-y-gesti%C3%B3n-documental>
- Garg, R. (2016). Methodology for research I. *India: Indian Journal of Anesthesia*. doi:DOI: 10.4103 / 0019-5049.190619
- Gonzáles Ariza, Á. L. (2017). *Metodos de compensación basado en competencias*. Editorial Universidad del Norte. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1w6tf57>
- González Ortiz, Ó., & Arciniegas Ortiz, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad*. ECOEediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestión-de-calidad-1ra-Edición.pdf>
- Grace Chappell, S. (2015). *Intuition, Theory, and Anti-Theory in Ethics*. Oxford: Open University. doi:DOI:10.1093/acprof:oso/9780198713227.003.0006
- Hayzlett, J. (04 de Noviembre de 2019). *Entrepreneur*. <https://www.entrepreneur.com/article/341727>
- Heras, I., Arana, G., Camison, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Vasco: Universidad de Deusto. <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Hilton, T., Fawson, P., Sullivan, T., & DeJong, C. (2019). *Applied Social Research*, 10th Edition. Springer Publishing Company. doi:<https://doi.org/10.1891/9780826172846.0007>
- Juran, J. (4 de Noviembre de 2020). *Aiteco*. <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Liden C, R., Panacclo, A., Meuser, J., Hu, J., & Wayne, S. (2014). *Servant Leadership, In The Oxford Handbook of Leadership and Organizations*. <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199755615>.

- Medina Cevalco, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melichorava, A. (2018). *Standar ISO 9001:2015, most important changes and their impact on supplier complaints management*. <https://doi.org/10.22616/erdev2018.17.n448>
- Mohita Gangwar, S., & Gopal, K. (2017). *Prioritizing Quality of Product and Service Dimensions With Respect to a Product-Service System in the Public Transport Sector*. <https://doi.org/10.1080/10686967.2016.11918487>
- Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- OECD. (2013). *Managing Service Demand*. OECD iLibrary. [https://read.oecd-ilibrary.org/taxation/managing-service-demand\\_9789264200821-en#page68](https://read.oecd-ilibrary.org/taxation/managing-service-demand_9789264200821-en#page68)
- Orozco Inca, E., Jaya Escobar, A., Guerra Bretaña, R., & Ramos Azcuy, F. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, 34(2). <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/2268/990>
- Ortega Sanclemente, M. (2014). *Gestión de calidad por procesos en la Unidad de Posgrado de la Pucese*. Esmeraldas-Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/281/1/ORTEGA%20SANCLEMENTE%20MIGUEL.pdf>
- Pace, M. (2019). A Correlational Study on Project Management Methodology and Project Success. *USA: Journal of Engineering, Project, and production*

[https://www.researchgate.net/publication/333891567\\_A\\_Correlational\\_Study\\_on\\_Project\\_Management\\_Methodology\\_and\\_Project\\_Success](https://www.researchgate.net/publication/333891567_A_Correlational_Study_on_Project_Management_Methodology_and_Project_Success)

Palmar , R., & Valero , J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159-188. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>

Pastor Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)

Peralta, S. (25 de 03 de 2015). *Escuela de Organización Industrial*. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/25/la-formacion-y-el-desarrollo-de-los-recursos-humanos/>

Ponto, J. (1 de Marzo de 2015). *PMC Biblioteca nacional de medicina de EE.UU institutos nacionales de salud*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4601897/>

Ramirez, F. H., & Swerg, A. M. (2012). *Research Methodology: More than a recipe*. Universidad EAFIT, Medellín.

Rodríguez Sabiote, C. (2003). Nociones y destrezas básicas sobre el análisis de datos cualitativos. Granada. *Universidad de Granada*, 22. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1037/1/Nociones%20y%20destrezas%20b%C3%A1sicas%20sobre%20el%20an%C3%A1lisis%20de%20datos%20cualitativos.pdf>

Subsecretaria de la calidad de atención al ciudadano. (2020). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios del sector público*. Lima: Presidencia de Consejos de Ministros. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology; How to choose a sampling technique for research. *Revista Internacional de Investigación Académica en Gerencia.*, 11. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02546796/document>
- Veliz Mercado, I. (2020). *Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42697>
- Ventura Camejo, R. (2014). Impacto de la implantación de modelos de gestión de calidad y excelencia en la administración pública: caso de República Dominicana. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 221-236. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533691008>
- Zans Castellón, A. J. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Matagalpa.: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA. <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS



## ANEXO 01

### 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
V1: Gestión de la calidad	Oecd & OECD (2013) menciona que la gestión de la calidad es un conjunto de herramientas que va ayudar a mejorar constantemente las funciones de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.	La variable Gestión de la Calidad permitirá medir el liderazgo, los procesos y la calidad de servicio en la entidad; esta variable será analizada por medio de la aplicación de un cuestionario conformados por 24 ítems y con alternativas de respuesta tipo Likert, este cuestionario se aplicará a los trabajadores del Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.	Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder	Ordinal: Con escala de Likert: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre	Encuesta
				Efectividad en el liderazgo		Encuesta
			Orientación a los procesos	Procesos estratégicos		Encuesta
				Procesos de apoyo		Encuesta
			Calidad del servicio	Atención al ciudadano		Encuesta
				Fortalecimiento del servicio		Encuesta
V2: Desempeño laboral	Definición conceptual: El desempeño laboral es el crecimiento de un trabajador que realiza su etapa de labor en una institución, quien debe estar pendiente de las imposiciones y necesidades de la institución, demostrando ser eficaz, eficiente y efectivo en la ejecución de sus funciones asignadas para alcanzar los objetivos expuestos, congruente al éxito de la organización (Palmar & Valero , 2014).	Con la variable Desempeño Laboral se podrá medir la motivación, el trabajo en equipo, la formación y desarrollo personal en los trabajadores del Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo, esta variable será analizada a través de la aplicación de un cuestionario conformados por 24 reactivos con alternativas de respuesta tipo Likert.	Motivación laboral	Compromiso laboral		Encuesta
				Condiciones laborales		Encuesta
			Trabajo en equipo	Talento del empleado		Encuesta
				Participación en los procesos de mejora		Encuesta
			Formación y desarrollo personal	Capacitación del personal		Encuesta
				Competitividad laboral		Encuesta

ANEXO 02. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo?, y teniendo como problemas específicos a: Problema Específico 1 - ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la motivación en el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo?, Problema Específico 2 - ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y el trabajo en equipo en el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo?, Problema Específico 3 - ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad y la formación y desarrollo personal en el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo?	El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. Teniendo como objetivos específicos, (1) Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con la motivación del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo; (2) Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo; (3) Determinar si la gestión de la calidad se relaciona significativamente con la formación y desarrollo personal del desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.	H1: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo, por su parte la H0: No Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.	Variable 1: Gestión de la calidad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder	1;2	Ordinal: Con escala de Likert: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre
				Efectividad en el liderazgo	3;4	
			Orientación a los procesos	Procesos estratégicos	5;6	
				Procesos de apoyo	7;8	
			Calidad del servicio	Atención al ciudadano	9;10	
				Fortalecimiento del servicio	11;12	
			Variable 2: Desempeño laboral			
			Motivación laboral	Compromiso laboral	13;14	Ordinal: Con escala de Likert: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre
				Condiciones laborales	15;16	
			Trabajo en equipo	Talento del empleado	17;18	
				Participación en los procesos de mejora	19;20	
			Formación y desarrollo personal	Capacitación del personal	21;22	
				Competitividad laboral	23;24	

### Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

#### **Cuestionario dirigido al personal del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo**

Estimado colaborador: A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. Seleccione con una única respuesta para los ítems que se le presenta; Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), (4) Casi siempre y (5) Siempre. Debe ser objetivo en su respuesta. Cabe indicar que esta encuesta es completamente ANÓNIMA.

1		2		3		4		5		
NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		
N°	ÍTEMS					1	2	3	4	5
1	¿Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño?									
2	¿En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte?									
3	¿Te sientes respaldado dentro de la institución?									
4	¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?									
5	¿El instituto Tecnológico Jorge Desmaison Seminario difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales?									
6	¿En la entidad se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios?									
7	¿En la entidad se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos?									
8	¿Los procesos desarrollados por la entidad se encuentran debidamente documentados?									
9	¿La entidad le ha indicado como debería atender o tratar al usuario/ciudadano que acude al instituto Tecnológico Jorge Desmaison Seminario?									
10	¿Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el usuario/ciudadano por parte de sus compañeros?									

11	¿Su trabajo es valorado por el usuario/ciudadano?					
12	¿Ha notado mejoras en el servicio de atención al usuario/ciudadano en estos últimos años?					
13	¿En la entidad, se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?					
14	¿La entidad, reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo?					
15	¿El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias?					
16	¿Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias?					
17	¿Se siente a gusto realizando trabajos en equipo?					
18	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?					
19	¿Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas?					
20	¿El área u oficina donde usted labora, promueve el trabajo en equipo?					
21	¿En la entidad, sus jefes promueven las capacitaciones?					
22	¿Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas?					
23	¿La entidad promueve su desarrollo personal?					
24	¿Recibe preparación por parte de la entidad para realizar su trabajo?					

## Anexo 04. Análisis de confiabilidad de variables.

\*Resultado1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIABLES
  - Título
  - Resumen de procesamiento de casos
  - Estadísticas de fiabilidad
- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIABLES
  - Título
  - Resumen de procesamiento de casos
  - Estadísticas de fiabilidad

```
GET DATA
  /TYPE=XLSX
  /FILE='C:\Users\samuel\Desktop\TESIS DE MAESTRIA\video alfa de cronbach\ALFA DE CRONBACH'
  /SHEET=name 'GESTIÓN DE LA CALIDAD'
  /CELLRANGE=FULL
  /READNAMES=ON
  /DATATYPEMIN PERCENTAGE=95.0
  /HIDDEN IGNORE=YES.
EXECUTE.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

### Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

➔ **Escala: ALL VARIABLES "GESTIÓN DE LA CALIDAD"**

#### Resumen de procesamiento de casos

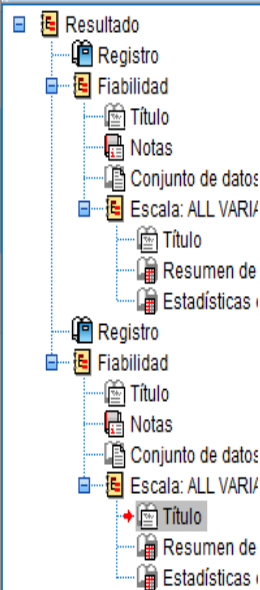
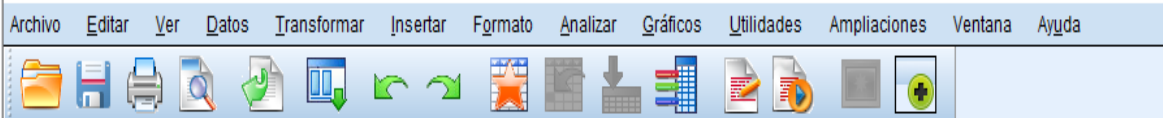
	N	%
Casos Válido	10	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.851	12

```
NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.
GET DATA
```



DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.

GET DATA

/TYPE=XLSX

/FILE='C:\Users\samuel\Desktop\TESIS DE MAESTRIA\video alfa de cronbach\ALFA DE CRONBACH - vidarte mejia .xlsx'

/SHEET=name 'DESEMPEÑO LABORAL'

/CELLRANGE=FULL

/READNAMES=ON

/DATATYPEMIN PERCENTAGE=95.0

/HIDDEN IGNORE=YES.

EXECUTE.

DATASET NAME ConjuntoDatos3 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

## Fiabilidad

[ConjuntoDatos3]

### → Escala: ALL VARIABLES "DESEMPEÑO LABORAL"

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	12



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

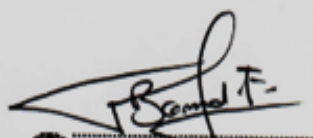

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo y que el investigador Jose Samuel Vidarte Mejia usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión de la calidad y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo

El instrumento mide, respectivamente, las variables Gestión de la calidad y desempeño laboral. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

29 de mayo de 2021

  
  
Mg. Jesus A. Bernal Fernández  
ING. MECÁNICO ELECTRICISTA  
CIP 200009

**Jesús Alberto Bernal Fernández**  
Ing. Mecánico electricista

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en la gestión pública, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

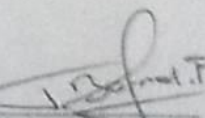
Nombre del juez:	Jesús Alberto Bernal Fernández		
Grado profesional:	Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( )		
Área de Formación académica:	Gestión pública ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Política y gobernabilidad ( )	
	Administración o economía ( )	Otra _____	( )
Áreas de experiencia profesional:	Sector ELECTRICO - Municipalidad - Formador		
Institución donde labora:	Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( )		
Experiencia en Investigación	Trabajo(s) psicométricos realizados		
Psicométrica :	Título del estudio realizado.		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

El instrumento a aplicar en este proyecto de investigación será un cuestionario, para la misma muestra, con preguntas diseñadas para cada variable, que obtendrán información necesarios para alcanzar los objetivos planteados, cabe indicar que se tendrá como informantes a los trabajadores del Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Según Ramirez y Swerg (2012), el cuestionario es el instrumento conformado por un conjunto de interrogantes que el investigador aplica a la muestra para obtener información de las variables en estudio y tener respuesta a las interrogantes planteadas.

  
Ing. Jesús A. Bernal Fernández  
ING. MECÁNICO ELECTRÓNICA  
CIP 200009

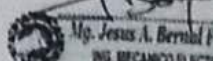


3. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO

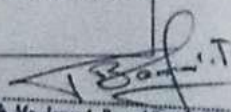
Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO
Autor (a)(es):	Bach. Vidarte Mejia Jose Samuel
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo
Significación:	Esta encuesta está compuesta por 24 reactivos, contiene 2 variables y cada una de esta variable contiene 3 dimensiones y cada dimensión contiene 2 indicadores. La dimensión Liderazgo de servicio (Comportamiento del líder/Efectividad en el liderazgo) consta de 4 reactivos, La dimensión Orientación a los procesos (Procesos estratégicos /Procesos de apoyo) consta de 4 reactivos, La dimensión Calidad del servicio (Atención al ciudadano / Fortalecimiento del servicio) consta de 4 reactivos, La dimensión Motivación laboral (Compromiso laboral / Condiciones laborales) consta de 4 reactivos, La dimensión Trabajo en equipo (Talento del empleado/ Participación en los procesos de mejora) consta de 4 reactivos, La dimensión Formación y desarrollo personal (Capacitación del personal / Competitividad laboral) consta de 4 reactivos,

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición / Explicación
Gestión de la calidad	Liderazgo de servicio	Liderazgo de servicio, definida como una filosofía y un conjunto de métodos que prosperan en el día a día de las personas que fabrican las empresas más destacadas que aseguran una creación más imparcial. Lo importante es liderar con el ejemplo, mantener la lealtad a sus principios y valores que permiten una cultura en la que hay diversidad de pensamientos. A continuación 4 pasos que se deben tomar en cuenta para ser un mejor líder de servicio son: (1) Fomentar la diversidad de pensamiento, se trata de tener un pensamiento diferente, promover el entorno en el que se trabaja, (2) Crear una cultura de confianza, se trata de comunicar de forma concisa a todo el personal la misión, la visión y los valores que se practican en la empresa, (3) Tener una mentalidad desinteresada, se trata de hacer funcionar la empresa, facilitar el éxito de los demás.

  
Mg. Jesus A. Bernal Fernandez  
ING. MECANICO ELECTRICISTA  
CIP 200009

		hacer que todos los empleados sientan el valor que tienen para lograr el éxito común de la empresa y (4) Promover el liderazgo en los demás. Los líderes de servicio se caracterizan por la transparencia, la honestidad y la vulnerabilidad, lo que ayuda a ser un mejor líder y brinda a los empleados la oportunidad de conocerlo como ser humano. (Hayzlett, 2019).
	<b>Orientación a los procesos</b>	Orientación a procesos, definidos como los instrumentos para ayudar a modificar la gestión de las empresas y organizaciones, constituidos como complemento esencial para determinar la relación que nace en los procesos y sus características (García Morales, 2020).
	<b>Calidad del servicio</b>	Calidad de servicio, definida como la satisfacción de las necesidades y obligaciones de un cliente o trabajador, definida como la satisfacción de las necesidades y obligaciones de un cliente o empleado, teniendo en cuenta que los bienes que pueden satisfacer las necesidades pueden ser tangibles o intangibles. (Juran, 2020).
Desempeño laboral	<b>Motivación laboral</b>	La motivación laboral es un factor primordial dentro de una sociedad, donde las personas pueden influir y obtener satisfacción personal, donde pueden asumir desafíos y utilizar sus habilidades para demostrar conocimientos, siendo al mismo tiempo un factor en el que las organizaciones laborales pueden mejorar y desarrollarse, impulsar a sus equipos de trabajo a grandes avances con capacidad para competir en diversos campos y ocupar puestos de alto nivel. Por ello, es de suma importancia que la institución reconozca a sus empleados como parte fundamental y los haga representantes con total confianza y libertad para participar de manera efectiva y activa. (Galván Bonilla, 2014).
	<b>Trabajo en equipo</b>	El trabajo en equipo es la dedicación integral de un grupo de personas durante el desarrollo de un proyecto. El trabajo en equipo significa coordinar a dos o más personas para lograr un objetivo común. Cada miembro debe contribuir al desarrollo total de la obra (Significados, 2018).
	<b>Formación y desarrollo personal</b>	La formación personal es un desarrollo del estudio y la educación continua, tiene como objetivo la inserción y renovación laboral, el objetivo es incrementar los conocimientos y habilidades de los trabajadores para desarrollar las habilidades necesarias para el desempeño profesional (Peralta, 2015).

  
Mg. Jesus A. Bernal Fernandez  
ING. MECANICO ELECTRICISTA  
CIP 200009



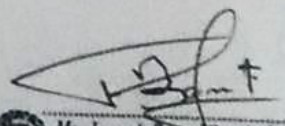

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento denominado *Cuestionario para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19* Instituto Tecnológico Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo, elaborado por el Bach. Vidarte Mejía José Samuel. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

  
 Mg. Jesus A. Bernal Hernández  
 ING. MECÁNICO ELECTRICISTA  
 CIP 200009

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO**

- Variable 1: Gestión de la Calidad
- Primera dimensión: Liderazgo de servicio

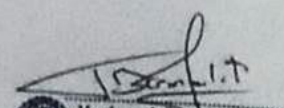
Objetivos de la dimensión: Describir el grado de liderazgo del jefe inmediato.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento del líder	1. ¿Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño?	3	3	4	—
	2. ¿En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte?	3	3	3	—
Efectividad en el liderazgo	3. ¿Te sientes respaldado dentro de la institución?	4	3	3	—
	4. ¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?	3	4	3	—

- Segunda dimensión: Orientación a los procesos

Objetivos de la dimensión: Describir la difusión de los procesos estratégicos y los procesos de apoyo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos estratégicos	¿El Instituto Tecnológico Jorge Desmaison Seminario difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales?	4	3	3	—
	¿En la entidad se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios?	3	3	4	—
Procesos de apoyo	¿En la entidad se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos?	4	4	3	—
	¿Los procesos desarrollados por la entidad se encuentran debidamente documentados?	4	3	4	—

  
Mg. Jesus A. Bernol Fernandez  
ING. MECANICO ELECTRICISTA  
CIP 200009

- Tercera dimensión: Calidad del servicio

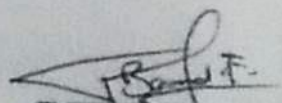
Objetivos de la dimensión: Reflejar la calidad del servicio y su valoración

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención al ciudadano	¿La entidad le ha indicado como debería atender o tratar al usuario/ciudadano que acude al Instituto Tecnológico Jorge Desmaison Seminario?	4	4	3	-
	¿Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el usuario/ciudadano por parte de sus compañeros?	4	3	3	-
Fortalecimiento del servicio	¿Su trabajo es valorado por el usuario/ciudadano?	3	3	4	-
	¿Ha notado mejoras en el servicio de atención al usuario/ciudadano en estos últimos años?	4	4	3	-

- Variable 2: Desempeño laboral
- Primera dimensión: Motivación laboral

Objetivos de la dimensión: Describir el compromiso laboral y las condiciones laborales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso laboral	¿En la entidad, se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?	3	3	4	-
	¿La entidad, reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo?	4	3	4	-
Condiciones laborales	¿El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias?	3	4	3	-
	¿Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias?	3	4	3	-

  
Mg. Jesús A. Bernal Fernández  
ING. MECÁNICO ELECTRICISTA  
CIP 200009



• Segunda dimensión: Trabajo en equipo

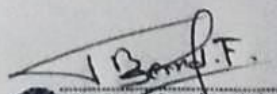
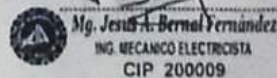
Objetivos de la dimensión: describir la participación en los procesos de mejora y el talento del empleado

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Talento del empleado	¿Se siente a gusto realizando trabajos en equipo?	3	4	3	-
	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	4	4	3	-
Participación en los procesos de mejora	¿Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas?	3	3	4	-
	¿El área u oficina donde usted labora, promueve el trabajo en equipo?	3	3	4	-

• Tercera dimensión: Formación y desarrollo personal

Objetivos de la dimensión: Describir la competitividad y la capacitación del personal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación del personal	¿En la entidad, sus jefes promueven las capacitaciones?	4	4	3	-
	¿Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas?	4	3	4	-
Competitividad laboral	¿La entidad promueve su desarrollo personal?	3	3	4	-
	¿Recibe preparación por parte de la entidad para realizar su trabajo?	4	3	4	-

  
  
Mg. Jesús A. Bernal Fernández  
ING. MECÁNICO ELECTRICISTA  
CIP 200009

Firma del evaluador



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo y que el investigador Jose Samuel Vidarte Mejia usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión de la calidad y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo

El instrumento mide, respectivamente, las variables Gestión de la calidad y desempeño laboral. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

01 de Junio de 2021

---

**Dr. Gilberto Carrión Barco**  
INGENIERO EN COMPUTACION E INFORMATICA

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en la gestión pública, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Dr. Gilberto Carrión Barco		
Grado profesional:	Maestro ( ) Doctor ( X )		
Área de Formación académica:	Gestión pública ( X )	Política y gobernabilidad ( )	Administración o economía ( ) Otra _____ ( )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión por Procesos		
Institución donde labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )		
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

El instrumento a aplicar en este proyecto de investigación será un cuestionario, para la misma muestra, con preguntas diseñadas para cada variable, que obtendrán información necesarios para alcanzar los objetivos planteados, cabe indicar que se tendrá como informantes a los trabajadores del Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Según Ramirez y Swerg (2012), el cuestionario es el instrumento conformado por un conjunto de interrogantes que el investigador aplica a la muestra para obtener información de las variables en estudio y tener respuesta a las interrogantes planteadas.



**3. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO**

Nombre de la Prueba:	<b>CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO</b>
Autor (a)(es):	Bach. Vidarte Mejía Jose Samuel
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo
Significación:	Esta encuesta está compuesta por 24 reactivos, contiene 2 variables y cada una de esta variable contiene 3 dimensiones y cada dimensión contiene 2 indicadores. La dimensión Liderazgo de servicio (Comportamiento del líder/Efectividad en el liderazgo) consta de 4 reactivos, La dimensión Orientación a los procesos (Procesos estratégicos /Procesos de apoyo) consta de 4 reactivos, La dimensión Calidad del servicio (Atención al ciudadano / Fortalecimiento del servicio) consta de 4 reactivos, La dimensión Motivación laboral (Compromiso laboral / Condiciones laborales) consta de 4 reactivos, La dimensión Trabajo en equipo (Talento del empleado/ Participación en los procesos de mejora) consta de 4 reactivos, La dimensión Formación y desarrollo personal (Capacitación del personal / Competitividad labora) consta de 4 reactivos,

**4. SOPORTE TEÓRICO**

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición / Explicación
<b>Gestión de la calidad</b>	<b>Liderazgo de servicio</b>	Liderazgo de servicio, definida como una filosofía y un conjunto de métodos que prosperan en el día a día de las personas que fabrican las empresas más destacadas que aseguran una creación más imparcial. Lo importante es liderar con el ejemplo, mantener la lealtad a sus principios y valores que permiten una cultura en la que hay diversidad de pensamientos. A continuación 4 pasos que se deben tomar en cuenta para ser un mejor líder de servicio son: (1) Fomentar la diversidad de pensamiento, se trata de tener un pensamiento diferente, promover el entorno en el que se trabaja, (2) Crear una cultura de confianza, se trata de comunicar de forma concisa a todo el personal la misión, la visión y los valores que se practican en la empresa, (3) Tener una mentalidad desinteresada, se trata de hacer funcionar la empresa, facilitar el éxito de los demás y

		hacer que todos los empleados sientan el valor que tienen para lograr el éxito común de la empresa y (4) Promover el liderazgo en los demás, Los líderes de servicio se caracterizan por la transparencia, la honestidad y la vulnerabilidad, lo que ayuda a ser un mejor líder y brinda a los empleados la oportunidad de conocerlo como ser humano. (Hayzlett, 2019).
	<b>Orientación a los procesos</b>	Orientación a procesos, definidos como los instrumentos para ayudar a modificar la gestión de las empresas y organizaciones, constituidos como complemento esencial para determinar la relación que nace en los procesos y sus características (García Morales, 2020).
	<b>Calidad del servicio</b>	Calidad de servicio, definida como la satisfacción de las necesidades y obligaciones de un cliente o trabajador, definida como la satisfacción de las necesidades y obligaciones de un cliente o empleado, teniendo en cuenta que los bienes que pueden satisfacer las necesidades pueden ser tangibles o intangibles. (Juran, 2020).
Desempeño laboral	<b>Motivación laboral</b>	La motivación laboral es un factor primordial dentro de una sociedad, donde las personas pueden influir y obtener satisfacción personal, donde pueden asumir desafíos y utilizar sus habilidades para demostrar conocimientos; siendo al mismo tiempo un factor en el que las organizaciones laborales pueden mejorar y desarrollarse, impulsar a sus equipos de trabajo a grandes avances con capacidad para competir en diversos campos y ocupar puestos de alto nivel. Por ello, <sup>3</sup> es de suma importancia que la institución reconozca a sus empleados como parte fundamental y los haga representantes con total confianza y libertad para participar de manera efectiva y activa. (Galván Bonilla, 2014).
	<b>Trabajo en equipo</b>	El trabajo en equipo es la dedicación integral de un grupo de personas durante el desarrollo de un proyecto. El trabajo en equipo significa coordinar a dos o más personas para lograr un objetivo común. Cada miembro debe contribuir al desarrollo total de la obra (Significados, 2018).
	<b>Formación y desarrollo personal</b>	La formación personal es un desarrollo del estudio y la educación continua, tiene como objetivo la inserción y renovación laboral, el objetivo es incrementar los conocimientos y habilidades de los trabajadores para desarrollar las habilidades necesarias para el desempeño profesional (Peralta, 2015).

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. elaborado por el Bach. Vidarte Mejia Jose Samuel. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO**

- Variable 1: Gestión de la Calidad
- Primera dimensión: Liderazgo de servicio

Objetivos de la dimensión: Describir el grado de liderazgo del jefe inmediato.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento del líder	1. ¿Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño?	3	3	3	
	2. ¿En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte?	4	4	4	
Efectividad en el liderazgo	3. ¿Te sientes respaldado dentro de la institución?	4	4	3	
	4. ¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?	3	3	3	

- Segunda dimensión: Orientación a los procesos

Objetivos de la dimensión: Describir la difusión de los procesos estratégicos y los procesos de apoyo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos estratégicos	¿El Instituto Tecnológico Jorge Desmaison Seminario difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales?	3	3	3	
	¿En la entidad se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios?	4	3	3	
Procesos de apoyo	¿En la entidad se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos?	3	3	3	
	¿Los procesos desarrollados por la entidad se encuentran debidamente documentados?	3	3	3	



- Tercera dimensión: Calidad del servicio

Objetivos de la dimensión: Reflejar la calidad del servicio y su valoración

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención al ciudadano	¿La entidad le ha indicado como debería atender o tratar al usuario/ciudadano que acude al Instituto Tecnológico Jorge Desmaison Seminario?	4	3	3	
	¿Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el usuario/ciudadano por parte de sus compañeros?	4	4	4	
Fortalecimiento del servicio	¿Su trabajo es valorado por el usuario/ciudadano?	4	3	3	
	¿Ha notado mejoras en el servicio de atención al usuario/ciudadano en estos últimos años?	3	3	3	

- Variable 2: Desempeño laboral
- Primera dimensión: Motivación laboral

Objetivos de la dimensión: Describir el compromiso laboral y las condiciones laborales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso laboral	¿En la entidad, se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?	3	3	3	
	¿La entidad, reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo?	4	3	3	
Condiciones laborales	¿El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias?	3	3	4	
	¿Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias?	3	3	3	

- Segunda dimensión: Trabajo en equipo

Objetivos de la dimensión: describir la participación en los procesos de mejora y el talento del empleado

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Talento del empleado	¿Se siente a gusto realizando trabajos en equipo?	3	3	3	
	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	3	3	3	
Participación en los procesos de mejora	¿Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas?	4	4	4	
	¿El área u oficina donde usted labora, promueve el trabajo en equipo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Formación y desarrollo personal

Objetivos de la dimensión: Describir la competitividad y la capacitación del personal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación del personal	¿En la entidad, sus jefes promueven las capacitaciones?	4	3	3	
	¿Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas?	4	4	4	
Competitividad laboral	¿La entidad promueve su desarrollo personal?	4	4	4	
	¿Recibe preparación por parte de la entidad para realizar su trabajo?	3	3	3	

Dr. Gilberto Carrión Barco  
DNI: 16720146



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo y que el investigador Jose Samuel Vidarte Mejia usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión de la calidad y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo

El instrumento mide, respectivamente, las variables Gestión de la calidad y desempeño laboral. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

5 de junio del 2021



Dr. Luis Alberto García Altamirano  
CIAD N° 06562

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en la gestión pública, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Luis Alberto García Altamirano		
Grado profesional:	Maestro ( )	Doctor ( X )	
Área de Formación académica:	Gestión pública ( X )	Política y gobernabilidad ( )	
	Administración o economía ( )	Otra _____ ( )	
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN RR.AA. PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN DE INVERSIONES		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

El instrumento a aplicar en este proyecto de investigación será un cuestionario, para la misma muestra, con preguntas diseñadas para cada variable, que obtendrán información necesarios para alcanzar los objetivos planteados, cabe indicar que se tendrá como informantes a los trabajadores del Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo.

Según Ramirez y Swerg (2012), el cuestionario es el instrumento conformado por un conjunto de interrogantes que el investigador aplica a la muestra para obtener información de las variables en estudio y tener respuesta a las interrogantes planteadas.

  
 Dr. Luis Alberto García Altamirano  
 CIAD N° 06562



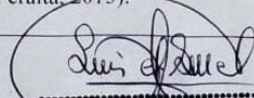
**3. DATOS DEL INSTRUMENTO DENOMINADO CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO**

Nombre de la Prueba:	<b>CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO</b>
Autor (a)(es):	Bach. Vidarte Mejia Jose Samuel
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo
Significación:	Esta encuesta está compuesta por 24 reactivos, contiene 2 variables y cada una de esta variable contiene 3 dimensiones y cada dimensión contiene 2 indicadores. La dimensión Liderazgo de servicio (Comportamiento del lider/Efectividad en el liderazgo) consta de 4 reactivos, La dimensión Orientación a los procesos (Procesos estratégicos /Procesos de apoyo) consta de 4 reactivos, La dimensión Calidad del servicio (Atención al ciudadano / Fortalecimiento del servicio) consta de 4 reactivos, La dimensión Motivación laboral (Compromiso laboral / Condiciones laborales) consta de 4 reactivos, La dimensión Trabajo en equipo (Talento del empleado/ Participación en los procesos de mejora) consta de 4 reactivos, La dimensión Formación y desarrollo personal (Capacitación del personal / Competitividad labora) consta de 4 reactivos,

**4. SOPORTE TEÓRICO**

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición / Explicación
<b>Gestión de la calidad</b>	<b>Liderazgo de servicio</b>	Liderazgo de servicio, definida como una filosofía y un conjunto de métodos que prosperan en el día a día de las personas que fabrican las empresas más destacadas que aseguran una creación más imparcial. Lo importante es liderar con el ejemplo, mantener la lealtad a sus principios y valores que permiten una cultura en la que hay diversidad de pensamientos. A continuación 4 pasos que se deben tomar en cuenta para ser un mejor líder de servicio son: (1) Fomentar la diversidad de pensamiento, se trata de tener un pensamiento diferente, promover el entorno en el que se trabaja, (2) Crear una cultura de confianza, se trata de comunicar de forma concisa a todo el personal la misión, la visión y los valores que se practican en la empresa, (3) Tener una mentalidad desinteresada, se trata de hacer funcionar la empresa, facilitar el éxito de los demás y

		hacer que todos los empleados sientan el valor que tienen para lograr el éxito común de la empresa y (4) Promover el liderazgo en los demás, Los líderes de servicio se caracterizan por la transparencia, la honestidad y la vulnerabilidad, lo que ayuda a ser un mejor líder y brinda a los empleados la oportunidad de conocerlo como ser humano. (Hayzlett, 2019).
	<b>Orientación a los procesos</b>	Orientación a procesos, definidos como los instrumentos para ayudar a modificar la gestión de las empresas y organizaciones, constituidos como complemento esencial para determinar la relación que nace en los procesos y sus características (García Morales, 2020).
	<b>Calidad del servicio</b>	Calidad de servicio, definida como la satisfacción de las necesidades y obligaciones de un cliente o trabajador, definida como la satisfacción de las necesidades y obligaciones de un cliente o empleado, teniendo en cuenta que los bienes que pueden satisfacer las necesidades pueden ser tangibles o intangibles. (Juran, 2020).
<b>Desempeño laboral</b>	<b>Motivación laboral</b>	La motivación laboral es un factor primordial dentro de una sociedad, donde las personas pueden influir y obtener satisfacción personal, donde pueden asumir desafíos y utilizar sus habilidades para demostrar conocimientos; siendo al mismo tiempo un factor en el que las organizaciones laborales pueden mejorar y desarrollarse, impulsar a sus equipos de trabajo a grandes avances con capacidad para competir en diversos campos y ocupar puestos de alto nivel. Por ello, es de suma importancia que la institución reconozca a sus empleados como parte fundamental y los haga representantes con total confianza y libertad para participar de manera efectiva y activa. (Galván Bonilla, 2014).
	<b>Trabajo en equipo</b>	El trabajo en equipo es la dedicación integral de un grupo de personas durante el desarrollo de un proyecto. El trabajo en equipo significa coordinar a dos o más personas para lograr un objetivo común. Cada miembro debe contribuir al desarrollo total de la obra (Significados, 2018).
	<b>Formación y desarrollo personal</b>	La formación personal es un desarrollo del estudio y la educación continua, tiene como objetivo la inserción y renovación laboral, el objetivo es incrementar los conocimientos y habilidades de los trabajadores para desarrollar las habilidades necesarias para el desempeño profesional (Peralta, 2015).

  
**Dr. Luis Alberto García Alvarado**  
 CLAD N° 06562



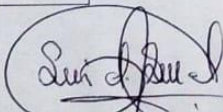
### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento denominado Cuestionario para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. elaborado por el Bach. Vidarte Mejia Jose Samuel. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

  
**Dr. Luis Alberto García Altamirano**  
 CLAD N° 06562

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 INSTITUTO TECNOLÓGICO-JORGE DESMAISON SEMINARIO-PACASMAYO**

- Variable 1: Gestión de la Calidad
- Primera dimensión: Liderazgo de servicio

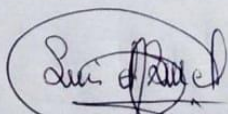
Objetivos de la dimensión: Describir el grado de liderazgo del jefe inmediato.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento del líder	1. ¿Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño?	4	4	3	—
	2. ¿En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte?	4	4	4	—
Efectividad en el liderazgo	3. ¿Te sientes respaldado dentro de la institución?	4	3	4	—
	4. ¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?	3	3	4	—

- Segunda dimensión: Orientación a los procesos

Objetivos de la dimensión: Describir la difusión de los procesos estratégicos y los procesos de apoyo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos estratégicos	¿El Instituto Tecnológico Jorge Desmaison Seminario difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales?	4	4	3	—
	¿En la entidad se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios?	4	4	4	—
Procesos de apoyo	¿En la entidad se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos?	3	3	4	—
	¿Los procesos desarrollados por la entidad se encuentran debidamente documentados?	3	3	4	—

  
**Dr. Luis Alberto García Altamirano**  
 CLAD N° 06562



- Tercera dimensión: Calidad del servicio

Objetivos de la dimensión: Reflejar la calidad del servicio y su valoración

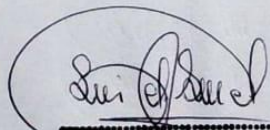
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención al ciudadano	¿La entidad le ha indicado como debería atender o tratar al usuario/ciudadano que acude al Instituto Tecnológico Jorge Desmaison Seminario?	3	3	4	—
	¿Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el usuario/ciudadano por parte de sus compañeros?	4	4	4	—
Fortalecimiento del servicio	¿Su trabajo es valorado por el usuario/ciudadano?	4	3	3	—
	¿Ha notado mejoras en el servicio de atención al usuario/ciudadano en estos últimos años?	4	4	3	—

- Variable 2: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Motivación laboral

Objetivos de la dimensión: Describir el compromiso laboral y las condiciones laborales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso laboral	¿En la entidad, se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?	4	4	3	—
	¿La entidad, reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo?	3	4	4	—
Condiciones laborales	¿El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias?	4	3	4	—
	¿Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias?	3	3	4	—

  
 Dr. Luis Alberto García Alzamirano  
 CIAD N° 06562

• Segunda dimensión: Trabajo en equipo

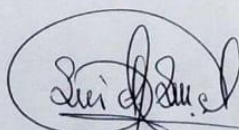
Objetivos de la dimensión: describir la participación en los procesos de mejora y el talento del empleado

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Talento del empleado	¿Se siente a gusto realizando trabajos en equipo?	4	4	3	—
	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	3	3	4	—
Participación en los procesos de mejora	¿Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas?	4	3	4	—
	¿El área u oficina donde usted labora, promueve el trabajo en equipo?	3	3	4	—

• Tercera dimensión: Formación y desarrollo personal

Objetivos de la dimensión: Describir la competitividad y la capacitación del personal

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación del personal	¿En la entidad, sus jefes promueven las capacitaciones?	4	4	4	—
	¿Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas?	4	3	3	—
Competitividad laboral	¿La entidad promueve su desarrollo personal?	4	4	4	—
	¿Recibe preparación por parte de la entidad para realizar su trabajo?	4	3	4	—



Dr. Luis Alberto García Alvarado  
CLAD N° 06562

Firma del evaluador

## Anexo 6. Autorización para aplicación de encuesta



Instituto de Educación Superior Tecnológico  
Público  
**"JORGE DESMAISON SEMINARIO"**  
R.M. N° 096-87-ED 25 DE FEBRERO 1987  
REVALIDADO R.D. N° 0685 – 2006-ED



PERÚ  
Ministerio  
de Educación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo 22 de julio del 2021

### **CARTA N° 011-2021/IESTP-JDS**

**Señor:**

**Ing. Jose Samuel Vidarte Mejía**

Presente. -

Referencia : a) Proveído N° 1018-2021-ISTPJDS-DG  
b) Solicitud S/N de fecha 15.07.2021

*Es grato dirigirme a Usted para expresarle un cordial saludo y a la vez manifestarle habiendo tramitado su solicitud en la cual solicita autorización para la aplicación de los instrumentos de tesis a los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Jorge Desmaison Seminario titulada "Gestión de la calidad y desempeño laboral en tiempos de Covid-19 Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo". Este despacho autoriza a su persona realizar dicha encuesta.*

*Sin otro particular, quedo de Usted.*

*Atentamente,*

  
Director (e) del IESTP "JDS"  
Mg. RAHL JOSE P. NOVOA NIETO